

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR RELEVANTE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ZONA EDUCATIVA PORTUGUESA

ORGANIZATIONAL CLIMATE AS A RELEVANT FACTOR IN JOB SATISFACTION OF ADMINISTRATIVE STAFF PORTUGUESE EDUCATIONAL AREA

Por: Arelis Fernández
(arelisf26@gmail.com)

Recepción: 12/12/2022.

Aprobado: 15/01/2023.

RESUMEN

La presente investigación surge en razón a las debilidades encontradas en el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la organización. La misma se planteó como objetivo general: Analizar el clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo de la División de Recursos Humanos de la Zona Educativa del Estado Portuguesa. La naturaleza del estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva bajo un diseño de campo, con base documental. La población y muestra estuvo conformada por las cuarenta y cinco (45) personas que desempeñan cargo administrativo en la División de Recursos Humanos. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario dirigido al personal administrativo consto de veinticuatro (24) Ítems con tres (3) alternativas de respuestas: Siempre, Casi siempre y Nunca. La validez del instrumento se efectuó a través del juicio de tres (3) expertos: dos (2) especialistas en el área Gerencial y un Especialista en Investigación. Los resultados obtenidos indican que El personal administrativo de La División de Recursos Humanos muestra falta de formación y progreso profesional, al brindarles la oportunidad a los trabajadores el aprender a desarrollar, o adquirir las competencias en el cual fue asignado en el cargo.

Palabras Clave: Clima Organizacional/Satisfacción Laboral/Personal Administrativo.

ABSTRACT

The present investigation arises due to the weaknesses found in the organizational climate and the job satisfaction of the personnel that works in the organization. The same was raised as a general objective: Analyze the organizational climate as a relevant factor in the job satisfaction of the administrative staff of the Human Resources Division of the Educational Zone of the Portuguese State. The nature of the study was framed in the quantitative paradigm, the type of research was descriptive under a field design, with documentary basis. The population and sample consisted of forty-five (45) people who hold an administrative position in the Human Resources Division. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire addressed to the administrative staff consisting of twenty-four (24) items with three (3) alternative answers: Always, Almost always and Never. The validity of the instrument was carried out through the judgment of three (3) experts: two (2) specialists in the Management area and one Specialist in Educational. The results obtained indicate that the administrative staff of the Human Resources Division show a lack of training and professional progress, by providing the opportunity for workers to learn to develop, or acquire the skills in which they were assigned to the position.

Keywords: Organizational Climate / Job Satisfaction / Administrative Staff.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las organizaciones han pasado por importantes cambios en lo económico, social, político y cultural, que se traducen en el paso de la sociedad industrial a otra basada en la información y el conocimiento tecnológico. Las organizaciones son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio del recurso o talento humano. Según Hall (1980), una organización “es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman la estructura tendiente a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, que han sido dispuestas”.

En este particular, Hampton (1989), el clima organizacional “es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones; esto se da teniendo en cuenta que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor estratégico de la compañía, Ortíz (2012).

El recurso humano se constituye, a todas estas, en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación.

El clima organizacional, por su parte, es de vital importancia para toda institución, por cuanto ayuda en la comunicación, satisfacción y al buen desempeño de las funciones de las personas que se encuentran dentro de ella, por tal razón, se deben tener condiciones adecuadas y favorables que permitan alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Es allí, donde el ambiente laboral refleja los factores que frecuentemente están presentes dentro de una organización ya sean estructurales, físicos, psicológicos o sociales, los cuales influyen en la productividad, calidad y eficacia en las organizaciones,

al brindar un ambiente propicio al lograr un mejor rendimiento laboral y aprovechamiento del potencial humano, dependiendo de la forma de cómo se oriente al personal y la manera como éste se interrelacione con el medio donde desempeñe sus funciones laborales. Según Álvarez (1992), “es de relevancia que cada trabajador se encuentre satisfecho, porque así le permitirá obtener un desenvolvimiento adecuado en su puesto de trabajo y de esta manera los resultados irán en función de la efectividad en la organización” (p. 253).

Ahora bien, el objeto de estudio se desenvuelve en un contexto de crisis de índole económico, político, social y cultural, que ocurren a nivel mundial, tal como lo señala, Informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2010), ante los nuevos desafíos que reclama la sociedad del conocimiento, donde las organizaciones están llamadas a sufrir transformaciones que puedan dar respuestas cónsonas a diversos desafíos a la hora de enfrentarlos.

Por su parte, las organizaciones, en general, se encuentran demandadas desde adentro y desde afuera por cambios y/o necesidades efectuadas en el entorno como: resistencia al cambio, ausencia de trabajo en equipo, deficiente comunicación, motivación, falta de liderazgo, entre otras, al querer innovar o romper paradigmas tradicionales. Pérez (2006). Los cambios ocupan un espacio importante en la actualidad.

Así lo señala Vargas (2000), cuando expresa que los acelerados cambios que se están efectuando en estos tiempos de posmodernidad, afectan “todos los órdenes, económicos, sociales y políticos y, por lo tanto, también afectan el mundo de las organizaciones. Por supuesto, todos estos cambios están modificando maneras de pensar, formas y estilos de vida, quehaceres y actividades de los individuos (p. 2).

En tal sentido, las organizaciones, según Chiavenato (2015), expresa que “una organización es una entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y dirigida deliberadamente a alcanzar un objetivo común” (p.18).

Es decir, que las organizaciones justifican su existencia en la medida que sirven como medio para satisfacer las necesidades de la sociedad, sin embargo, no se puede desvincular su funcionamiento de la calidad de los recursos humanos que en ellas prestan sus servicios, puesto que es bajo la responsabilidad de los trabajadores donde descansan las posibilidades para alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Por esta razón, los trabajadores que conforman las organizaciones, ejercen un papel fundamental en el logro de objetivos comunes, no sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera

armónica con las normas, valores, estilo de comunicación, comportamientos, creencias, liderazgo, entre otros, Álvarez (2001); esto implica, que los gerentes desarrollen nuevas técnicas de atención al personal, lo cual necesariamente amerita la calidad y la productividad del capital humano en las organizaciones.

De allí la importancia de fomentar un clima laboral armonioso que se produzcan interacciones entre sus miembros, siendo imprescindible, la percepción positiva que los trabajadores mantienen con respecto a su ritmo de trabajo, pues el éxito de una institución depende de gran manera como su personal lo asume, es decir, como la perciben.

Teniendo en cuenta lo manifestado por Dessler (1976) que la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Entendiendo, que el clima organizacional según Jovell (2007), “es una manifestación del capital afectivo de la organización, también puede ser uno de los factores que genera adversidad en las organizaciones” (p.185). Con este señalamiento las organizaciones deben ser más flexibles ante los cambios que se presenten en el día a día, es lo que permite mantener un ambiente de trabajo próspero y dar el impulso a los trabajadores, es decir, que moviliza las energías de las personas y genera resultados, en esta medida se verá la satisfacción de compartir, el lograr de los objetivos y metas propuestas por la organización.

Para Dessler y Valera (2011), el clima es percibido, como una variable interpuesta entre una amplia gama de variables organizacionales (estructura, estilo de liderazgo, entre otros.) y las variables de resultado final (rendimiento y satisfacción). El Clima Organizacional presenta las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.

Al respecto, García (2007), señala que, “las organizaciones en el presente adolecen en su gran mayoría de un buen clima organizacional, lo que conlleva a problemas de productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional” (p. 128). Es por ello, que toda organización es creada con un fin, donde se establecen objetivos y metas, la misma es constituida por un conjunto de personas, actividades y

roles que interactúan entre sí, al mantener un ambiente laboral que coadyuva al desarrollo de las tareas de una manera satisfactoria.

De hecho, se estima que la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo (Chiang, Gómez y Hidalgo, 2017). En relación con el clima organizacional, se hace referencia general a que se trata de una característica lectiva, formada por las interacciones entre los trabajadores; fenómeno que se relaciona con la satisfacción y productividad en las organizaciones y de allí el interés por su estudio (Muñoz, Coll, Torrent y Linares, 2006).

El factor humano es un ente social complejo en su gestión, a diferencia de otros activos organizacionales, representa para los gerentes desafíos constantes para que el personal se identifique y comprometa con su organización en el logro de los objetivos.

De allí que el cometido del presente estudio es analizar la relación de dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con la principal encomienda de generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de prácticas de gestión de recursos humanos más efectivas.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras; es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional. Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

Es por ello que, el clima es la clave del éxito, es y será el fruto de excelentes resultados; debido a que condiciona las actitudes, comportamientos, colaboración e integración del capital humano para hacer más competitiva a la organización, fortaleciendo la confianza y lealtad de quienes laboran en la organización. Es oportuno señalar, que las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes al momento de estructurar o reestructurar una organización (Chiavenato, 2015).

En este sentido, conocer la presencia de organizaciones educativas, cuya dinámica de cambio han permeado con el clima organizacional, de la cual se desarrolla su concepción, según Ojeda (2013), plantea que las organizaciones educativas muchas veces se mantiene un ambiente poco apto para la satisfacción en el puesto de trabajo del personal, porque la gerencia está apegada a los lineamientos centrales y no se le brinda la oportunidad al trabajador de exponer su punto de vista para el logro de los objetivos individuales, muy poco se realiza el trabajo en equipo, no existe atmosfera de confianza entre los trabajadores y el gerente, además la comunicación es escasa y poco efectiva. (p. 47).

Podría decirse, que las organizaciones han sufrido transformaciones acordes a una visión holística de la realidad con el apoyo socio-económico e histórico de la cultura a la que pertenece con una visión global y compleja que las organizaciones ameritan para desarrollarse y mantenerse en el tiempo, puesto que los profundos desequilibrios en la cultura involucra a la sociedad, cuando a través de las épocas ha afectado los pensamientos, sentimientos, valores, actitudes, estructuras sociales y políticas en las nuevas formas paradigmáticas de las organizaciones.

En su efecto, Senge (2005), expresa que: “existen organizaciones que prosperan y cobran relevancia en el futuro cuando se descubren, aprovechando al máximo la capacidad del aprendizaje de la gente en todos los niveles de la organización” (p.12). Por esto se hace necesario ahondar continuamente en la visión personal, concentrar en la realidad objetivamente en el aprovechamiento y actualización del capital humano en las organizaciones.

En un aspecto puntual, el objetivo general del estudio plantea analizar el clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo en la división de recursos humanos de la zona educativa del estado portuguesa; esto se alcanza desde los objetivos específicos de diagnosticar la necesidad que presenta el personal de la división de recursos humanos con respecto al clima organizacional; caracterizar el factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo de la división de recursos humanos de la zona educativa del estado Portuguesa; y describir la satisfacción laboral del personal administrativo en la división de recursos humanos de la zona educativa del estado Portuguesa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Siendo la teoría de las relaciones humanas tan conocida esta constituye un acto de formación y reencuentro del hombre en su esencia, consiste en reflexionar y velar porque el individuo se eduque en lo humano y no ser un inhumano o bárbaro, es decir, que actúe en sus valores en la esencia del comportamiento en cualquier contexto.

Sin embargo, las relaciones humanas van más allá de lo cultural e históricamente a lo que se ha planteado. Lo que, significa un profundo reconocimiento del ser humano, educado con características intelectuales, en los sentimientos, emociones acordes a la necesidad social y humana. En este particular, en la Teoría de Mayo (citado por Chiavenato 2009), afirma que,

Es el estudio aplicado de las relaciones de trabajo requiere la integración de varias perspectivas, sus hallazgos fueron basados en parte en las ideas concebidas a un efecto "dramático" en el pensamiento administrativo. La modificación de la iluminación del grupo de prueba, la realización de cambios en los períodos de descanso, la reducción de la jornada de trabajo y la aplicación de variantes en los sistemas de pago de incentivos, estímulos no parecieron explicar los cambios en razón a la productividad (p.380).

En función a lo planteado, el comportamiento de los miembros de una organización influye en la disposición al afrontar sus relaciones con el trabajo en sus tareas, lo que se traduce en un mejor desempeño posible al acercarse a la excelencia. Es así, que Mayo (1988), llegó a la conclusión de la existencia de elementos que van en aumento de la productividad, siendo estos los factores sociales y moral de los empleados ante la satisfacción e interrelaciones entre los miembros de un grupo de trabajo (sentido de pertenencia) y en la eficacia administrativa, es lo que se conoce como el " Efecto Hawthorne".

En tal sentido, la idea principal de Mayo (ob.cit.), fue de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del sujeto humano.

Esto es conocido en escuela humanística de administración como las relaciones humanas, al observar fragmentación doctrinal en los grupos locales sin establecer una organización básica, es allí, donde él comenzó organizando los liderazgos, no solo en las iglesias, sino también en las organizaciones en los empleos de los trabajadores y en los hogares.

Es importante señalar, que Mayo (ob.cit.), el surgimiento de esta teoría administrativa basada en los valores humanísticos, tuvo una amplia difusión en el hombre, debido a que las personas no son una máquina y que se les debe dar incentivos en el desempeño laboral. En consecuencia, cuando los directivos de una organización comiencen a tratar a su personal como seres humanos, su capacidad emocional, social y conductual, tendrá un mejor nivel de competencia y eficiencia en el trabajo que realizan.

Por ello, es necesario plantear esta teoría de las relaciones humanas, que va en beneficio del personal administrativo de la división de recursos humanos de la zona educativa del estado Portuguesa. Siendo un factor relevante en esta organización educativa ideada con una misión y visión definida, valores, cultura, recursos físicos disponibles y políticas educativas únicas que la diferencian de su percepción acorde a la realidad del sistema educativo venezolano.

En este estudio es importante considerar la teoría de los dos factores de Herzberg, que a juicio de Chiavenato (2015), se manifiestan entre la satisfacción laboral, y el ambiente externo vinculado con el trabajo del individuo, es decir, un enfoque orientado hacia el exterior, para explicar mejor el comportamiento humano.

Para Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores: 1.- Los factores higiénicos o extrínsecos y 2.- Los factores motivacionales o intrínsecos. Haciendo un análisis de las diferentes conceptualizaciones, se resume que, la satisfacción laboral es una actitud general de relación agrado o desagrado, que involucra aspectos específicos del puesto, las relaciones interpersonales y elementos conexos a la labor que desempeña cada individuo, según explica Chiavenato (2015).

Por su parte, los factores extrínsecos, son aquellas condiciones, tanto físicas como ambientales, que rodean al individuo cuando trabaja, tales como: Condiciones de trabajo y comodidad, salario, supervisión (relaciones con los superiores), relaciones interpersonales, normas y políticas de la organización y los beneficios sociales.

Es decir, todo lo que corresponde a la perspectiva ambiental, es destacar que los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores (Chiavenato, 2015).

Además, explica Chiavenato (Ob.cit), la teoría de Herzberg señala los factores higiénicos, poseen una capacidad ilimitada para influir en el comportamiento. La expresión higiene refleja con exactitud, su carácter preventivo y profiláctico, muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción, cuando estos factores son óptimos,

simplemente evitan insatisfacción de manera sustancial y duradera; cuando son precarias, producen insatisfacción.

En lo concerniente al clima organizacional, volviendo a las ideas de Chiavenato (Ob.cit), es un elemento importante en toda organización, este representa el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados y se refiere entonces, tanto a la parte física como emocional. En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales.

En esta perspectiva, a criterio de Morales (2010) señala que “es la interacción que existe entre los miembros de una organización con el ambiente, donde influyen los factores psicosociales y laborales” (p.36), considerando lo expuesto se puede afirmar, que es determinado por las interacciones que existen entre los gerentes, personal administrativo y el ambiente total de las organizaciones a través de la percepción, como un medio para visualizar el estímulo que está afectando positiva o negativamente el comportamiento concluyentes de los individuos y por ende, en el desempeño de sus funciones.

Visto de esta forma, la apreciación por parte de la organización y del conjunto de propiedades del ambiente laboral, son percibidas directamente o indirectamente por el empleado que se supone son una fuerza que influye en su conducta.

En virtud de ello, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización para un individuo.

Estas percepciones individuales, consisten en una interacción y combinación de características objetivas y hechos que integran el devenir de la organización, por una parte, y por la otra las características individuales y personales del individuo que percibe según la disposición.

En consecuencia, el clima de una organización constituye el conjunto de valores, fines, objetivos y reglas de funcionamiento, es decir, un clima organizacional lo que permite diferenciar a las instituciones entre sí; de allí que, las personas caracterizadas por el compromiso, la solidaridad entre los miembros y el sentido comunitario pueden devenir en mejores resultados organizacionales.

Por su parte, Goncalves (citado por Abdalá, 2009), establece que: “el clima organizacional es un componente multidimensional de factores que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros” (p. 258).

Todos estos elementos suman al formar un clima particular dotado de sus propias características que se presenta, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, esta definición enfatiza en las características descriptoras, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo.

Cabe destacar, que el clima organizacional es algo intangible, no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que ocurre dentro de la organización, y a su vez, se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ésta.

El logro de los objetivos comunes solamente puede concretarse sí las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

Es por ello, que el clima laboral proporciona estados satisfactorios a quienes integran la estructura en una organización, donde los gerentes deben percatarse que el ambiente forma parte del activo de la organización y como tal deberá ser valorado, presentándole la debida atención.

De todo lo planteado, el clima organizacional ha demostrado mayor utilidad en las percepciones que el trabajador tiene de su estructura y los procesos que resultan del medio laboral; es evidente, que en una organización es muy importante el clima organizacional, según Godoy (2014), “el clima organizacional, no quiere decir que sus integrantes deban ser en su totalidad profesionales con mucha preparación académica y experiencia, aunque es indispensable tener una parte de estos componentes como un complemento del equipo de trabajo” (p.67).

La idea expuesta por el autor, indica que la existencia del clima organizacional está estrechamente relacionada con la percepción de la organización en las actividades que desarrollan los miembros que allí laboran.

Y en cuanto a la satisfacción laboral, viene a ser una medida de calidad de vida del trabajador, donde cuantificarlo hoy es de gran importancia, para las organizaciones, pues su medición es una estrategia que representa un tipo de comunicación ascendente

para el empleado y una oportunidad para expresar sus sentimientos (positivos y negativos) que se presentan en el ambiente.

En tal sentido, diversos son los conceptos que sobre satisfacción se han elaborado, lo que refiere, la no existencia de un concepto univoco sobre el mismo, dado que los autores lo han elaborado de acuerdo a los distintos enfoques durante el desarrollo de sus investigaciones.

Ahora bien, autores como Seashore y Taber (1975), plantean que, son tres los aspectos relevantes para el estudio de la satisfacción laboral. En primer lugar, es una especie de "...producto nacional bruto psicológico" (p.10), dado que tiene implicaciones en otras áreas de la vida del trabajador y esto la convierte en un producto valioso de la sociedad; en segundo lugar, es una alerta anticipada del camino de las políticas de la organización, y en tercer lugar, es un predictor del comportamiento organizacional. Siendo así, la administración de recursos humanos necesita saber cuáles son los aspectos de la institución que están afectando los niveles de satisfacción de su personal.

En cuanto al abordaje metodológico, esté enmarcada en el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, el cual, a juicio de Hernández, Fernández y Baptista (2015), "usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías". (p.4), siendo la naturaleza cuantitativa el mismo, tiene como finalidad asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia, enraizado filosóficamente en el positivismo.

En función a lo planteado, la naturaleza cuantitativa, permitió a la investigadora, aplicar un instrumento donde se recogieron datos tangibles, observables de primera mano, los mismos ratificaron las expectativas del estudio en cuanto al objetivo general: Analizar el clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo en la división de recursos humanos de la zona educativa del estado Portuguesa.

A manera concreta, se partió del supuesto de que el método es una especie de brújula que situación, fenómeno, hecho o problema tiene sus formas propias de darse, así de modos particulares de ser conocida, en este sentido y para efectos de la presente investigación se asumió el desarrollo de la misma a través del método hipotético-deductivo, el cual es usual en los enfoques cuantitativos.

En cuanto al tipo y diseño de la investigación, el estudio es descriptivo, consistiendo consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento". (p. 24).

Esto conlleva al investigador a señalar lo que se refleja, lo que se observa, aprecia, o ve dentro del contexto del estudio, porque en ella se presenta la existencia de una verdad de algo que se pone de manifiesto o se lleva a cabo. En el presente caso, el diseño de la investigación, tomando ideas de Hernández y otros (2015), “se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p. 128); el diseño es de campo, el cual consiste en estudiar la realidad directamente donde se presenta el problema, en su situación natural, según Arias (2012), “el diseño de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar ninguna variable” (p. 48).

RESULTADOS

Los trabajadores del área educativa de Venezuela podrían considerar los siguientes criterios al referido al clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo:

- Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral: Los trabajadores consideran que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Según los resultados de algunas investigaciones existe una relación positiva entre un buen clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo.
- Impacto en el desempeño laboral: Los trabajadores consideran el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo. Algunas investigaciones han encontrado una relación positiva entre un buen clima organizacional y el desempeño profesional del personal administrativo.
- Factores que influyen en el clima organizacional: Los trabajadores consideran que los factores que influyen en el clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo, la cultura organizacional, entre otros; ayudan a mejorar el clima organizacional y, por ende, la satisfacción laboral del personal administrativo.
- Importancia de la satisfacción laboral: Los trabajadores consideran que es importante la satisfacción laboral del personal administrativo, ya que esto puede afectar su bienestar emocional, su motivación y su compromiso con la organización. Un buen clima organizacional puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo y, por ende, su bienestar emocional y su desempeño laboral.

En concreto, los trabajadores del área educativa de Venezuela consideran que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Zona Educativa del estado Portuguesa, tiene un impacto significativo en el clima organizacional y el desempeño laboral, donde los factores influyen para el bienestar emocional y el compromiso del personal administrativo con la organización.

DISCUSIÓN

Al establecer los argumentos entre la teoría y la práctica acerca del clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Zona Educativa del estado Portuguesa, se pueden considerar los siguientes puntos basados en la teoría: la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, muestra cómo se respalda la idea de que un buen clima organizacional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral del personal administrativo.

Según los argumentos teóricos existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que implica que un ambiente de trabajo favorable, con buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva y apoyo de la dirección, puede aumentar la satisfacción laboral del personal administrativo.

En cuanto a la influencia en el desempeño laboral, la teoría sugiere que un clima organizacional positivo puede mejorar el desempeño laboral del personal administrativo. Las investigaciones han encontrado que un buen clima organizacional está asociado con un mayor compromiso, motivación y productividad en el trabajo.

Desde el punto de vista de la experiencia y testimonios del personal administrativo de la Zona Educativa del estado Portuguesa, los trabajadores proporcionaron testimonios y experiencias personales que respaldan la importancia del clima organizacional en su satisfacción laboral. Pueden destacar cómo un ambiente de trabajo positivo, con buenas relaciones laborales y apoyo de la dirección, ha influido en su nivel de satisfacción y bienestar en el trabajo.

Los resultados del abordaje de campo a los sujetos investigados, proporcionaron datos concretos que respaldan la importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal administrativo.

En concreto, al establecerse los argumentos entre la teoría y la práctica acerca del clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal

administrativo en una dependencia educativa de dirección, se pueden considerar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral respaldada por la teoría, así como las experiencias y testimonios del personal administrativo y los resultados de encuestas o evaluaciones internas que respalden la importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral.

CONCLUSIÓN

La conclusión acerca del clima organizacional como factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Zona Educativa del estado Portuguesa, es que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Esta conclusión se basa en los siguientes puntos: hay investigaciones que respaldan la relación, es decir, estudios incluidos que demuestran que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Estas investigaciones han encontrado que un buen clima organizacional, asociado por una comunicación efectiva, un liderazgo positivo, un ambiente de trabajo favorable y apoyo de la dirección, está con niveles más altos de satisfacción laboral.

Por otra, las experiencias y testimonios del personal administrativo de la Zona, respaldan la importancia del clima organizacional en su satisfacción laboral. Si el clima organizacional es positivo, con buenas relaciones laborales y un ambiente de trabajo favorable, es más probable que el personal administrativo se sienta satisfecho en su trabajo.

El clima organizacional, a todas estas, se muestra como un factor relevante en la satisfacción laboral del personal administrativo en una dependencia educativa de dirección. Un buen clima organizacional, caracterizado por una comunicación efectiva, un liderazgo positivo y un ambiente de trabajo favorable, puede contribuir a niveles más altos de satisfacción laboral del personal administrativo. Es importante que las organizaciones educativas se enfoquen en mejorar el clima organizacional para promover la satisfacción laboral y el bienestar del personal administrativo.

RECOMENDACIONES

- Fomentar una comunicación efectiva: Es importante que en la Zona Educativa del estado Portuguesa, fomentar una comunicación efectiva con el personal administrativo, escuchando sus necesidades y preocupaciones, y necesita

retroalimentación constructiva. Esto puede ayudar a mejorar la confianza y la colaboración entre los miembros del equipo.

- Promover un liderazgo positivo: La dirección de la en la Zona Educativa del estado Portuguesa, debe promover un liderazgo positivo, que inspire y motive al personal administrativo. Esto puede lograrse a través de la delegación de responsabilidades, la retroalimentación positiva y la creación de un ambiente de trabajo favorable.
- Crear un ambiente de trabajo favorable: La institución educativa debe crear un ambiente de trabajo favorable, que promueva la colaboración, el respeto y la confianza entre los miembros del equipo. Esto puede lograrse a través de la creación de espacios de trabajo cómodo y seguro, la promoción de actividades de integración y la celebración de logros y éxitos.
- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional: La en la Zona Educativa del estado Portuguesa, debe proporcionar oportunidades de desarrollo profesional al personal administrativo, como capacitaciones, talleres y programas de formación. Esto puede ayudar a mejorar las habilidades y competencias del personal administrativo, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción laboral.
- Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional: La Zona Educativa del estado Portuguesa, debe realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional, a través de encuestas o evaluaciones internas, para identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo.

REFERENCIAS

- Abdalá, T. (2009). Factores determinantes del clima organizacional en el desempeño de los docentes de Educación Secundaria de la Unidad Educativa Colegio “Los Robles”, ubicado en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo. Trabajo de Maestría. Dirección de Estudio de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Altuve, A. (2005). Correlación entre clima organizacional y desempeño de los empleados de una empresa litográfica. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Alvarado, M. (2014). La comunicación para el desarrollo del clima organizacional en el Centro Preescolar “Doctora. Gladys de Lusinchi” del Municipio “Unda” en el

- estado Portuguesa. Trabajo de Postgrado no publicado. Universidad Fermín Toro. Venezuela.
- Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías investigaciones y resultados relevantes. En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1,2): 27-30.
- Álvarez, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración. Caracas. Episteme, C.A.
- Arismendi, N. (2008). Plan de Acción sobre Toma de Decisiones dirigido al personal directivo y docentes que labora en la U.E.N. “Giraluna” del Municipio Guanare Estado Portuguesa. Trabajo de Grado de Maestría en Gerencia y Liderazgo en Educación. No Publicado. Universidad Fermín Toro. Núcleo Cabudare Estado Lara.
- Ary, D; Jacobs, L; y Razavieh, A. (2010). Metodología de la Investigación. México. Mc. Graw-Hill.
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. Global Journal of Management and Business Research, 12(18).
- Balestrini, M. (2010). Como se elabora un proyecto de investigación. Caracas. Panapo.
- Brunet, L. (1997). El Clima de Trabajo en las Organizaciones; Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México. Editorial Trillas.
- Canter, C. (2000). Trabajo de Orientación Vocacional. México. Prentice Hall. Hispanoamérica.
- Cantoni, F. (2002). El Factor Humano En La Organización. Colombia. Intermedio, S.A.
- Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. Cuadernos de Administración, 33(57),48-60.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. (8a. Edición. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). Introducción A La Teoría General de la Administración. (Décima Edición). México. Mc. Graw–Hill Interamericana
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.

- Crespín, A. (2012). Clima Organizacional según la percepción de los Docentes de una Institución Educativa de La Región Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/>.
- Davis, F. (2000). Conceptualización de la Administración Gerencial Estratégica. México. Editorial Trillas.
- Dessler, G. (1976). Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice/ Hall internacional.
- Dessler, G. (2000). Administración de Personal. México. Pearson.
- Dessler, G. Varela (2011) Administración de Personal. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- García, E. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Versión Electrónica gratuita. Madrid.
- García, M. (2003). Del Clima organizacional a la cultura organizacional. En: II Encuentro de Investigación y docencia en administración. Asociación Colombiana de facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., y Donnelly Jr, J. (1998). Organizaciones: Conductas, Comportamiento, Estructuras Y Proceso. México. Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
- Godoy, A. (2014). Estrategias motivacionales para el fortalecimiento del clima organizacional dirigidas a los docentes de la Escuela Bolivariana Los Toreños del municipio Guanare, estado Portuguesa. Trabajo de Grado de Maestría en Gerencia y Liderazgo en Educación. No Publicado Universidad Fermín Toro. Venezuela.
- Guillén, C. y Gil, R. (2000). Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. España. Mc. Graw-Hill Internacional.
- Guízar, R. (2002). Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones. México. Mc. Graw - Hill.
- Hall, R. (1980). Organizaciones, estructura y proceso. Madrid: Ed. Prentice-Hall Internacional.
- Hall, R. (1996). Organización, Estructuras, Procesos y Resultados. Latinoamérica: Prentice Hall.
- Hampton, R David. 1989. Administración. Mc Graw Hill.
- Hernández R, Fernández C, y Baptista L. (2015). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México. Mc. Graw Hill, Interamericana de México, S.A de C.V.

- Informe de la Oficina Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2010). Informe sobre Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y Prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo Número 56. Novena reunión Ginebra
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa (1997). Seguridad industrial. Módulo I. Caracas. INCE.
- Jovell, A. (2007). Liderazgo afectivo. España. Alienta. Editorial.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). Administración, una Perspectiva Global. México. McGraw Hill.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), LOPCYMAT. Gaceta Oficial N° 39.846. Enero 2012.
- Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.076. Mayo 7, 2012.
- López, F. Álvarez, J. y Curiel, E. (2011). II Congreso Internacional “Las Profesiones y su Internacionalización en el Siglo XXI”. Tema “Impacto del Clima Organizacional para la Conservación de las Pequeñas y Medianas Empresas” Ciudad de México, México.
- Manes, J. (2005). Gestión Estratégica para las Instituciones Educativas. Buenos Aires. Editorial Granica.
- Manual de Higiene Industrial (1996). Prevención, Seguridad y Salud Laboral. Tercera Edición: enero 1996 Cuarta Edición: diciembre 1996.
- Mayo, E. (1988). Teoría de las Relaciones Humanas. México. Editorial. Monsiváis
- Morales, M (2010). El Clima Organizacional sobre el Desempeño Laboral del Docente en el Instituto Universitario de Tecnología “Juan Pablo Pérez Alfonso” de Valencia estado Carabobo. Trabajo de Maestría. Dirección de Estudio de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Muñoz, E.; Coll, J.M.; Torrent, M. y Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. Aten Primaria, 37(4), 209-214.
- Olaizola, R. (2012). Clima Organizacional y Desempeño Gerencial del Personal Directivo en la E.B. “Dr. Francisco Espejo”. Trabajo de Postgrado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Orozco, C. Labrador, M y Palencia A. (2002). Manual Teórico Práctico de Metodología. Madrid. Editorial Paraninfo.

- Ortíz Cancino, J. y otros. (2012). Score de competencias: cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Score" asociado a los proceso clave de su negocio. Madrid: Palibrio.
- Pacheco, L. (2008). Relaciones Interpersonales. México. Editorial Lamas.
- Parella, S; y Martins, F. (2010). Metodología de .la Investigación Cuantitativa. Caracas. 3ra Ed. FEDEUPEL.
- Pérez, I. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Tesis de grado para optar al grado de Magister en Gerencia. Caracas-Venezuela.
- Pérez, J. (1998). Administración de personal. Colombia. Limusa.
- Rivero, Y. (2012). Liderazgo participativo como estrategia para el fortalecimiento del clima organizacional en el Núcleo Escolar Rural N° 030 del Municipio Guanare Estado Portuguesa. Trabajo de Grado de Maestría en Gerencia y Liderazgo en Educación. No Publicado. Universidad Fermín Toro. Núcleo Cabudare Estado Lara.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (Décima Edición). México. Editorial Pearson Educación de México D.F.
- Sabino, C (2002). El proceso de investigación. Caracas. Editorial Panapo de Venezuela.
- Seashore, S. E. y Taber, T. D. (1975). Satisfaction and their Correlation. American Behavioral Scientist. Vol. 18: 333-386. ISSN: 1552-3381.
- Senge, P. (2005). El Aprendizaje Organizacional y la Gestión del Conocimiento. Editorial GAIRÍN
- Soria, R. (2008). Emprendurismo, Cultura, Clima y Comunicación Organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa. Guadalajara, México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). El Proceso de Investigación Científica. México: Editorial Limusa.
- Vargas H., J. (2000). Impacto de las tendencias políticas y sociales en la formación del capital humano con nivel de postgrado en ciencias organizacionales y administrativas. Revista digital Contexto Educativo.
- Velásquez, N. (2007). Relaciones Interpersonales en las Organizaciones. España. Editorial Monte Pío.