



Ciencias sociales y políticas

Artículo Científico

## **Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador**

*Working environment factors influencing the performance of workers in the public sector in the Ecuador*

*Fatores do ambiente de trabalho que influenciam o desempenho dos trabalhadores no setor público no Equador*

Irmita I. Barzola-Zambrano <sup>I</sup>  
[irma.barzolaz@ug.edu.ec](mailto:irma.barzolaz@ug.edu.ec)

Virginia M. Barzola-Véliz <sup>II</sup>  
[virginia.barzolav@ug.edu.ec](mailto:virginia.barzolav@ug.edu.ec)

William J. Flores-Barzola <sup>III</sup>  
[wjflores@espol.edu.ec](mailto:wjflores@espol.edu.ec)

**Recibido:** 30 de enero de 2017 \* **Corregido:** 20 de febrero de 2017 \* **Aceptado:** 20 junio de 2017

- I. Economista con mención en Gestión Empresarial. Especialización: Finanzas. (ESPOL); Magister en Docencia e Investigación Educativa. (ESPOL); Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- II. Licenciada en Ciencias de la Educación. Especialización: Educación Primaria. (UG); Magister en Educación Superior. (UG); Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- III. Ingeniero Comercial y Empresarial. Especialización: Finanzas. (ESPOL); Magister en Administración de Empresas. (ESPOL); Universidad Metropolitana, Guayaquil, Ecuador.

### **Resumen.**

Los Recursos Humanos son el pilar fundamental de todas las organizaciones, gracias a ellos se generan o se reducen los patrimonios de éstas, los miembros que la conforman son el único medio vivo y dinámico que invoca el manejo de ellas; establece un tipo de recurso que posee una vocación orientada hacia la evolución y el desarrollo de las estructuras, podemos decir que los Recursos Humanos necesitan de la experiencia, conocimientos, destrezas y habilidades de los miembros que la conforman, para de esta manera sacarla adelante. (Robbins, 2005).

El clima laboral no es otra cosa que un factor interviniente dentro de la organización, factores que guardan relación con la productividad, rotación de personal y satisfacción laboral generando un determinado clima, que conlleva a comportamientos conductuales que obviamente pueden traer consecuencias laborales. (Calzadilla, 2002). Debemos mencionar entonces que el clima laboral involucra factores como: análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales. Basados en los problemas que enfrentan los trabajadores del sector público, la presente investigación pretende identificar los factores del clima laboral que enfrentan los trabajadores del sector público y generar las recomendaciones necesarias para su mejora. (Robbins, 2005).

**Palabras Clave:** Clima laboral; recursos humanos; productividad.

**Abstract.**

The Human Resources are the fundamental pillar of all the organizations, thanks to them are generated or they reduce the patrimonies of these, the members that comprise it are the only alive and dynamic means that invokes the handling of them; Establishes a type of resource that has a vocation oriented to the evolution and development of the structures, we can say that Human Resources need the experience, knowledge, skills and abilities of the members that make it up, in order to get it out. (Robbins, 2005).

The labor environment is nothing more than an intervening factor within the organization, factors related to productivity, staff turnover and job satisfaction generating a certain climate, which leads to behavioral behaviors that obviously can bring labor consequences. (Calzadilla, 2002). We must then mention that the work environment involves factors such as: job analysis, recruitment, selection, induction, training, performance evaluation, wage management and labor relations. Based on the problems faced by public sector workers, the present research aims to identify the factors of the work climate faced by public sector workers and to generate the necessary recommendations for their improvement. (Robbins, 2005).

**Keywords:** Working environment; human resources; productivity.

### **Resumo.**

Os Recursos Humanos são o pilar fundamental de todas as organizações, graças a elas geradas ou reduzem os patrimônios destes, os membros que a compõem são os únicos meios vivos e dinâmicos que invocam o seu tratamento; Estabelece um tipo de recurso que tem uma vocação orientada para a evolução e o desenvolvimento das estruturas, podemos dizer que os Recursos Humanos precisam da experiência, conhecimento, habilidades e habilidades dos membros que o compõem, a fim de fazê-lo. (Robbins, 2005).

O ambiente de trabalho não é mais do que um fator intermediário dentro da organização, fatores relacionados à produtividade, rotatividade de pessoal e satisfação no trabalho gerando um certo clima, o que leva a comportamentos comportamentais que obviamente podem trazer conseqüências trabalhistas. (Calzadilla, 2002). Devemos mencionar que o ambiente de trabalho envolve fatores como: análise de trabalho, recrutamento, seleção, indução, treinamento, avaliação de desempenho, gerenciamento de salários e relações de trabalho. Com base nos problemas enfrentados pelos trabalhadores do setor público, a presente pesquisa visa identificar os fatores do clima de trabalho enfrentado pelos trabalhadores do setor público e gerar as recomendações necessárias para sua melhoria. (Robbins, 2005).

**Palavras chave:** Ambiente de trabalho; recursos humanos; produtividade.

## **Introducción.**

Ante un mundo globalizado que da lugar a la competencia acelerada, las empresas necesitan competir unas con otras y desarrollar competencias que atraigan a la inversión, es así que las empresas del sector público y privado deben presentar resultados de su gestión que van de la mano con la buena calidad del ambiente de trabajo, porque si los trabajadores se sienten bien la empresa también se sentirá bien. El bienestar laboral responde a las necesidades de la organización y de los trabajadores. (Robbins, 2005) (Peraza & García, 2004)

La presente investigación pretende describir los factores que afectan el clima laboral de los trabajadores del sector público, considerando un estudio realizado en una de sus instituciones, donde se evidenció que ante el desmejoramiento de las relaciones entre compañeros de trabajo, jefes y la falta de involucramiento de los trabajadores en tareas de relevancia, hace que se propicien climas no favorables para las organizaciones. (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015)

## **Materiales y métodos**

La presente investigación fue analizada a través del método de investigación científica, los datos se analizaron a través de una encuesta que fue validada y los resultados de la muestra se establecieron con un error de muestreo de 0.08 y un 95% de confianza a los 100 individuos.

La encuesta fue realizada de manera anónima por parte de los participantes en sus puestos de trabajo en horario de oficina, en algunos casos fue llenado por los propios colaboradores, asistidos por el encuestador, en otros casos, el encuestador dirigió el cuestionario a manera de entrevista, el motivo de ello fue ajustarse a las exigencias del participante, dependiendo de su predisposición y su tiempo disponible, de acuerdo a nuestro análisis el estudio fue realizado en las propias instalaciones

de la entidad y durante el mes de Enero del año 2017, dentro del análisis se obtuvieron resultados relevantes que nos sirvieron de base para realizar las correspondientes verificaciones.

Al analizar los resultados nos percatamos que los niveles de confianza no se ajustaban a los resultados esperados, al volver validar los resultados se observó que lo que origino desconfianza en la muestra fue el nivel de confianza de los trabajadores hacia sus directivos y la organización misma ya que las personas se sentían poco satisfechas con los salarios, los incentivos, el ambiente tenso que los rodeaba, el trato de los Directivos:

### ***Determinación del tamaño de la muestra***

Para la determinación del tamaño de la muestra se establece un error de muestreo de 0.08 y un 95% de confianza por lo que se procedió a realizar la encuesta a 100 individuos.

### **Resultados.**

#### ***Resultados y Análisis***

Se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a 100 empleados, la finalidad fue estudiar cada una de las variables que se aplicaron en la muestra, determinando el grado de afectación laboral y para ello se consideraron las respuestas más significantes que nos llevaron a un determinado resultado de clima.

#### ***Resultado de la entrevista***

En esta sección se plasmó la forma de sentir de los trabajadores mediante preguntas relacionadas como: Trato Jefe-empleado, equipo y material de trabajo, ascensos y gratificaciones, Reconocimientos, interés laboral, perfeccionamiento profesional, mejora remunerativa, trabajo en

equipo, comunicación, estabilidad laboral, cumplimiento de leyes, infraestructura y recursos humanos.

Muchos directivos suelen confundir los términos satisfacción con motivación. La satisfacción es una cualidad frecuente del sujeto hacia su trabajo, en cambio la motivación son las conductas que una persona abriga para alcanzar los objetivos y metas de la organización. (Chiavenato, 2011) La satisfacción laboral minimiza el ausentismo y la rotación del personal, también incrementa el desempeño y por tanto la productividad. Dentro del análisis se diseñó una encuesta que luego fue considerada para la evaluación de los trabajadores. (Covey, 1990)

### **Resultados de la encuesta de Medición de Clima Laboral, Diciembre de 2016**

La encuesta fue realizada a 100 funcionarios públicos, el cuestionario fue desarrollado de manera anónima por parte de los participantes, y fue realizado en sus puestos de trabajo en horario de oficina. En algunos casos fue llenado por los propios colaboradores, asistido por el encuestador, en otros casos, el encuestador dirigió el cuestionario a manera de entrevista, el motivo de ello fue ajustarse a las exigencias del participante, dependiendo de su predisposición y su tiempo disponible.

1er día: Se realizaron 4 encuestas

2do. día: Se realizaron 11 encuestas

3er. y 4to. Día: Se analizaron 22 encuestas

5to., 6to., 7mo y 8vo. Día: Se realizaron 54 encuestas

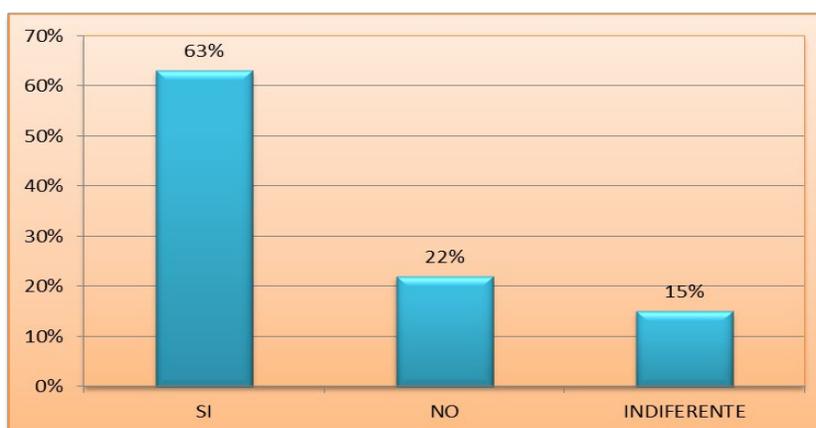
9no día: Se realizaron 9 encuestas

Las variables de estudio son de tipo cualitativo, donde se extraerá de cada una las observaciones más relevantes. La tabulación de los datos, y los resultados estadísticos se presentan a continuación, para ello se usó como herramienta de apoyo MS Excel:

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

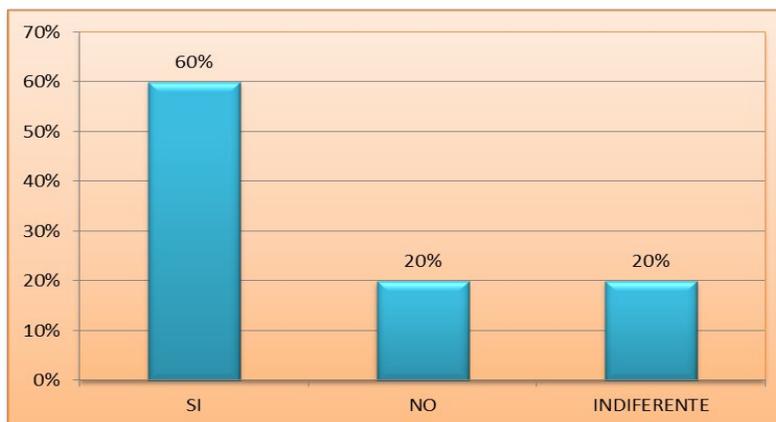
***Pregunta 1. ¿Está usted satisfecho con la trayectoria laboral de su organización?***

En términos generales, los participantes se mostraron de acuerdo con la trayectoria laboral que han tenido en su organización, puesto que un 63% de los entrevistados así lo manifestó. Sin embargo hay un importante 37% que respondieron estar en desacuerdo o indiferente respecto al asunto.



***Figura # 1. Satisfacción laboral***

***Pregunta 2. ¿Se siente cómodo en su organización?***

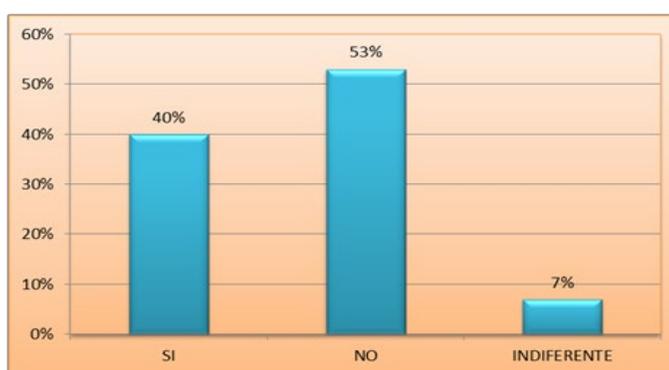


***Figura # 2. Comodidad***

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

La comodidad y un ambiente laboral agradable son muy importantes dentro de la organización por lo que se indagó en el estudio, y los resultados fueron buenos ya que el 60% respondió sentirse cómodo. Al 20% le es indiferente y restante no se sienten cómodos en la organización.

***Pregunta 3 ¿Existe colaboración mutua entre su grupo de trabajo?***

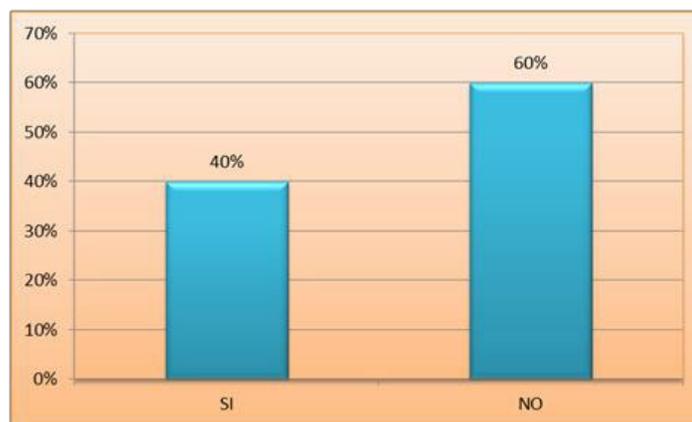


***Figura # 3 . Colaboración laboral***

Posteriormente, se procedió a tratar el tema de trabajo en equipo, tema en el cual, el 53% expresó no estar de acuerdo en que se sentía cómodo con su equipo de trabajo, contrario al 40% que, en cambio está de acuerdo y el 7% indiferente.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

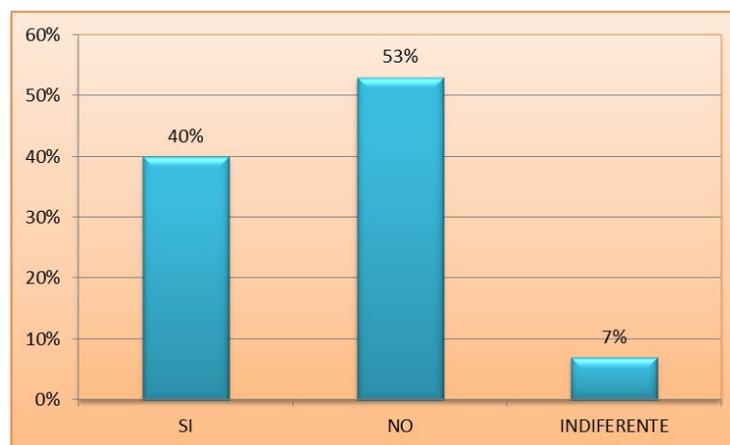
**Pregunta 4. ¿Considera que su equipo de trabajo es funcional (los empleados desempeñan cargos de acuerdo a sus roles)?**



**Figura # 4. Trabajo en equipo.**

El 60% de los empleados consideran que su equipo de trabajo no es funcional por lo que esto puede afectar al desempeño al realizar sus labores, lo contrario el 40% consideran si tener un equipo de trabajo funcional.

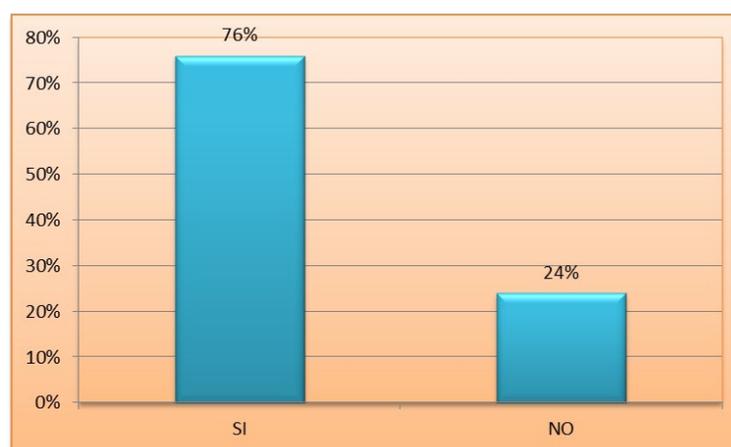
**Pregunta 5. ¿Cuenta con la confianza suficiente en la realización de sus labores?**



**Figura # 5. Confianza**

Al momento de realizar las labores, es bueno contar con la confianza de los compañeros y del jefe por lo que se prevé medir si los empleados cuentan con esta confianza obteniendo los siguientes resultados que son muy importantes ya que el 53% dice que no le brindan la confianza al momento de realizar sus labores, al 7% le es indiferente y el 40% si se siente en confianza al momento de realizar sus labores.

***Pregunta 6. ¿Cuenta con equipo y material necesario para realizar sus actividades?***

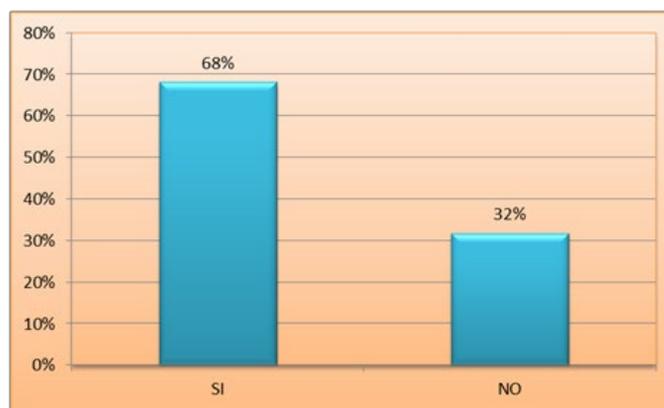


***Figura #6. Materiales de trabajo***

La conformidad con el equipo y material necesario para el cumplimiento de tareas es una variable de estudio a la hora de medir el clima laboral organizacional. Los resultados obtenidos mostraron que el 74% de los colaboradores dijeron que sí cuentan con insumo suficiente de trabajo para la realización de sus tareas, no así, el 26% que dijo no contar con lo necesario.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

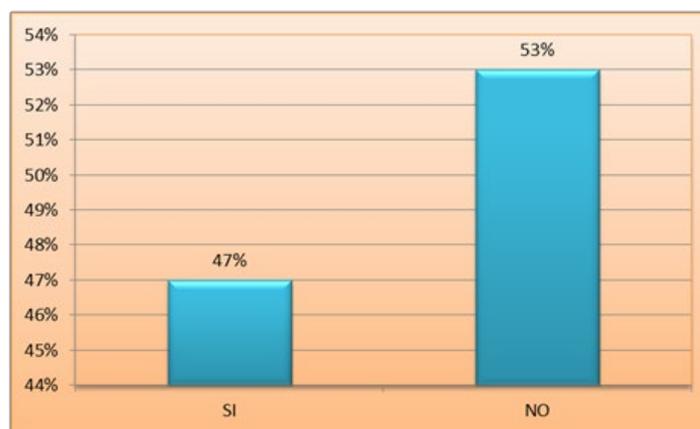
***Pregunta 7. ¿Considera que la organización le brinda todas las comodidades referentes a infraestructura física, ambientales y organizacionales?***



***Figura # 7. Infraestructura***

El espacio físico no define con exactitud la comodidad para la realización de actividades laborales, los resultados fueron los siguientes el 60% expresó que la organización sí le brinda todas las comodidades de infraestructura física, ambientales y organizacionales al momento de ejercer sus labores, mientras que el 28% dijo no recibir esas comodidades para realizar sus actividades.

***Pregunta 8. ¿La comunicación con el jefe o encargado del departamento es buena?***



***Figura #8. Comunicación laboral***

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

La comunicación entre los subordinados y los jefes fue el tema abordado en la pregunta doce, y hubo mucha paridad en los resultados, no hubo mucha diferencia entre los que afirmaron que sí existe buena comunicación 47% frente a los que lo negaron 53%.

**Pregunta 9. ¿La organización cuenta con todas las condiciones de seguridad (sismos, incendios, otros accidentes de trabajo)?**

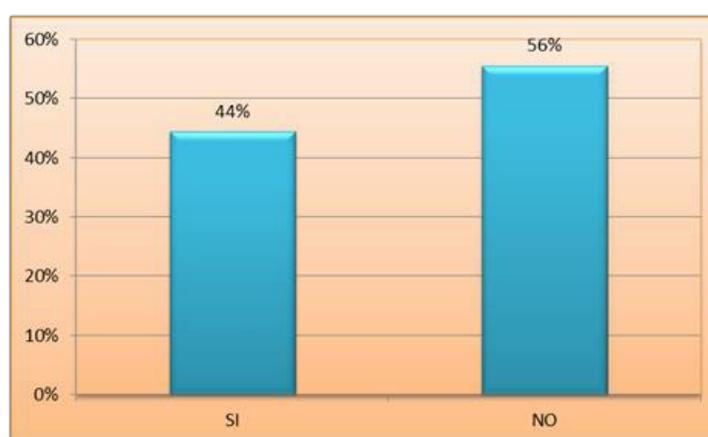


Figura # 9. Seguridad laboral

El 50% de los participantes en este estudio expresó que en su organización no existen buenas condiciones de seguridad ocupacional, pero hay un importante 40% que respondió que sí.

**Pregunta 10. ¿Se siente motivado al momento de realizar sus actividades en la organización?**

Del total de los encuestados, el 50% que respondió, solo por cumplir una tarea, mientras que el otro 50% dijo no, por lo que no se puede sacar conclusiones al respecto.

**Pregunta 11. ¿Considera el sueldo que recibe acorde a las actividades que realiza?**

No se puede dejar de lado un tema tan crítico y delicado como lo es el de la remuneración, y en esta pregunta, nuevamente, no hubo un dominio absoluto hacia alguna tendencia de respuesta.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

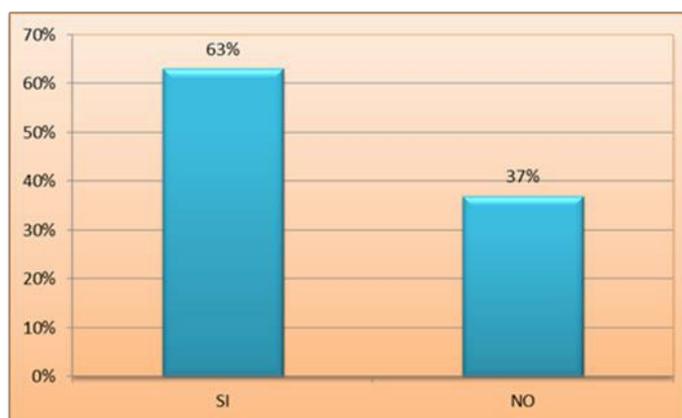
---

Todo lo contrario, la mitad de los participantes afirmó que su remuneración está acorde a sus labores, mientras que la otra mitad expresó lo contrario. (50% - 50%)

***Pregunta 12. ¿Considera usted que en la organización hay estabilidad laboral?***

Aquí hubo una respuesta similar a las anteriores 50% - 50%.

***Pregunta 13. ¿Considera que existe pleno cumplimiento de la leyes laborales?***

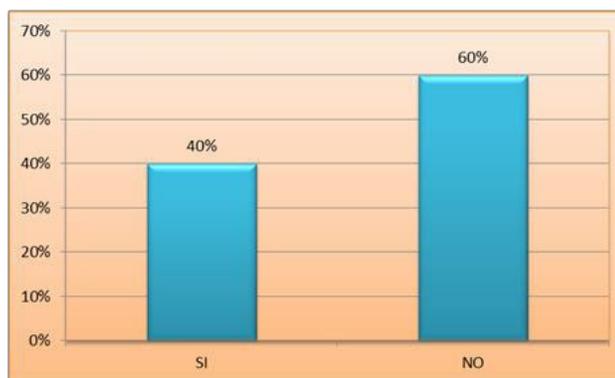


***Figura # 13. Cumplimiento de Leyes***

La opinión de los entrevistados respecto a si consideran que en la institución se respetan las reglas del trabajo, se inclinó a la opción sí, solo el 37% negó que se cumplieran dichas reglas en la organización.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

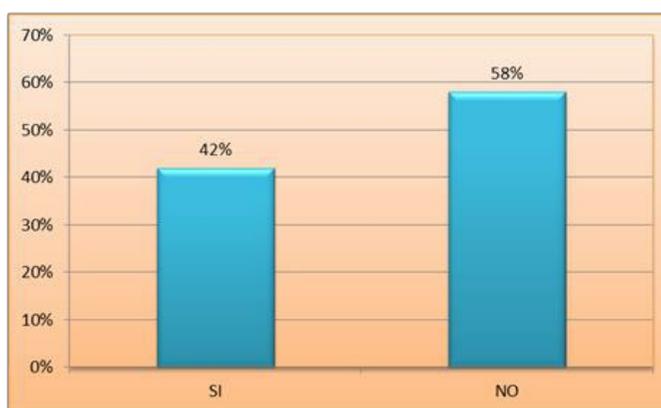
***Pregunta 14. ¿Las actividades que realiza se ajustan a su cargo en la organización?***



***Figura # 14. Labores de acuerdo al cargo***

Se trata de determinar si las actividades que realizan en la organización se ajustan al cargo en la organización, obteniendo algo relevante que el 60% no las realiza versus el 40% que dicen que si, por lo que se debería tomar en cuenta estas respuestas.

***Pregunta 15. ¿Considera que el departamento de Recursos Humanos se encuentra capacitado para resolver situaciones críticas?***

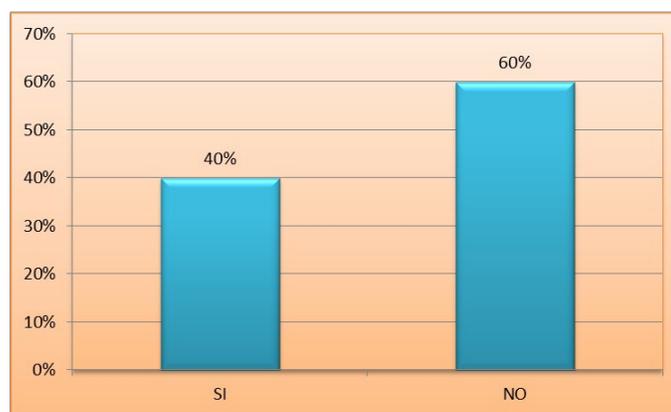


***Figura # 15. Rol de Recursos Humanos***

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

En esta pregunta se evidenció un ligero malestar hacia la unidad de talento humano. Es la primera pregunta en la que la tendencia de respuesta se inclina negativamente. El 58% de los participantes cree que el personal de recursos humano no está capacitado para atender sus necesidades, y apenas el 42% cree que sí.

***Pregunta 16. ¿Considera que los planes de capacitación cumplen con requerimientos necesarios para llevar a cabo ascensos y gratificaciones?***



***Figura # 16. Planes de capacitación***

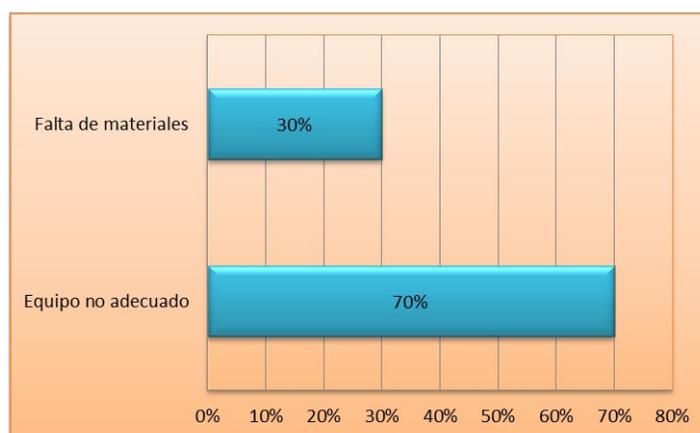
La capacitación de los colaboradores de las diferentes áreas y niveles, es de mucho interés en el comportamiento organizacional, y por ende en la medición del clima laboral. En esta pregunta, el 60% de los entrevistados manifestó no estar satisfecho con el proceso de capacitación, contrario al 40% que expresó que sí.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador



**Figura # 17. Trato Jefe-Empleado**

Entre las observaciones en común en las variables que formaron este factor se muestran entre las más importantes que los empleados se sienten explotados, este dato representa el 47%, el 38% pide que se le considere su experiencia y el 15% no se sienten en confianza.



**Figura # 18. Equipo y material de trabajo**

Entre las observaciones en común en las variables que formaron este factor se muestran entre las más importantes que los empleados se sienten empleados este dato representa el 47%, el 38% pide que se le considere su experiencia y el 15% no se sienten en confianza.

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador



**Figura # 19. Ascenso y gratificaciones**

Como datos importantes se pide que el trabajo encomendado sea estimulado, que los ascensos y gratificaciones dependen mucho de la capacitación que se recibe, esto corresponde al 34%, y el 43% dicen que esto depende de las directrices encomendadas.



**Figura # 20. Perfeccionamiento profesional y laboral**

Para llegar a tener el perfeccionamiento profesional y laboral el 29% piden incentivos ya sean estos cursos para poder así superarse, el 38% campamentos y el 33% que sería bueno tener integración laboral no solo dentro del trabajo sino también fuera del mismo.

Basado en la correlación alta que existe entre las diferentes variables se procede a agrupar dichas variables y formar los factores que representen a cada conjunto de variables, se procede a determinar cuáles son las observaciones en común, y cuáles son las que mayor influencia tienen en cada factor, este resultado se lo muestra en la Tabla No. 1:

**Tabla No.1: Factores para la determinación del clima laboral en las organizaciones**

<b>Indicadores de clima</b>	<b>Preguntas relacionadas</b>	<b>Observaciones más relevantes</b>
Trato Jefe-empleado	Pregunta 5 Pregunta 8	Se siente explotado, necesita que se considere su experiencia, profesionalización.
Equipo y material de trabajo	Pregunta 6 Pregunta 7	Considera que el equipo entregado para realizar las tareas no es de acuerdo a un buen plan laboral, falta de materiales.
Ascensos y gratificaciones	Pregunta 11 Pregunta 14 Pregunta 15	Dependen de las directrices encomendadas para realizar la tarea, de la capacitación a recibir, no se estimula el trabajo encomendado
Interés laboral (bordin)	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 10 Pregunta 12	Se trabaja por cumplir una tarea.
Perfeccionamiento profesional y laboral	Pregunta 15 Pregunta 16	Se espera incentivos como cursos e integración laboral fuera del trabajo, campamentos.
Mejoras remunerativas	Pregunta 10 Pregunta 11 Pregunta 14	Se implementó reclasificación laboral, pero no fue de acuerdo a lo propuesto.
Trabajo en equipo	Pregunta 3 Pregunta 4	No hubo observaciones
Comunicación	Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 8	La falta de comunicación entorpece los resultados esperados

Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador

Estabilidad laboral	Pregunta 10 Pregunta 12	Muy poco, no es lo esperado.
Cumplimiento de leyes	Pregunta 14	Falta de aplicación por parte de la UAT
Infraestructura adecuada	Pregunta 7 Pregunta 9	No hubo observaciones
Trato del personal de Recursos humanos	Pregunta 15	Que cambie el personal de talento humano Organizar los roles de pago a tiempo Elaboración oportuna de los contratos Falta de cortesía

A continuación se detalla las observaciones que se hicieron en cada factor, determinando como se distribuye.

**Interés laboral:** en este factor una observación que se hizo fue la de que se realizaban tareas solo por cumplir.

**Mejoras remunerativas:** en este factor una observación que se hizo fue la de que se implementó reclasificación laboral, pero no fue de acuerdo a lo propuesto.

**Comunicación:** La falta de comunicación entorpece los resultados esperados

**Estabilidad Laboral:** no es lo esperado, tienden a no saber nada acerca de la estabilidad laboral.

**Cumplimiento de las leyes:** Falta de aplicación por parte de la UATH.

## Recomendaciones al área de Talento Humano

La unidad de talento humano debería cumplir las funciones propias de su organización, tener criterio propio, no solo cumplir órdenes de las máximas autoridades.

Que cambie el personal de talento humano.

Organizar los roles de pago a tiempo.

Elaboración oportuna de los contratos.

Falta de cortesía.

Dar información oportuna y veraz, relacionados con su área de trabajo.

## Bibliografía.

- Bernal González, I., Pedraza Melo, N., & Sánchez Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Covey, S. (1990). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. México: Simong & Schuster.
- Peraza, Y., & García, M. (2004). Clima organizacional: conceptos y experiencias. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 14(1-2), 27-30.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional* (6 ed.). México: Prentice Hall.