

Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción¹

Work climate in public and private companies in Asunción

Daniela Ruíz Díaz Morales <https://orcid.org/0000-0002-0051-6424>

Universidad Autónoma de Asunción. Paraguay

RESUMEN: El clima laboral, el "aire que se respira" dentro de las organizaciones, está ampliamente ligada a la percepción que se forman sus miembros y tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables que se reflejan en la valoración que los colaboradores le dan a su trabajo; y dado que influye directamente sobre la productividad, es fundamental que las instituciones se ocupen de generar un ambiente propicio para que los colaboradores perciban que trabajan en un ambiente agradable. El Objetivo general de la investigación fue: Analizar en nivel del clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción. Los Objetivos Específicos fueron: Identificar los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo; y listar los niveles de satisfacción laboral en los 10 factores identificados. La investigación tuvo un diseño no experimental, de alcance descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), creado por Alex Sivori Ruíz Gómez, en el año 2009. Participaron 104 personas, colaboradoras de instituciones públicas y privadas de Asunción. El nivel de satisfacción laboral general con su ambiente laboral se distribuyó de la siguiente manera: 47 % muy favorable; 48 % favorable, y tan solo el 5 % manifestó un nivel medio de satisfacción con su ambiente laboral.

Palabras claves: ambiente laboral, niveles de satisfacción laboral, factores influyentes.

¹Investigación realizada en el segundo periodo académico 2020, en el marco de la materia Comportamiento Organizacional, de una Universidad privada de la Ciudad de Asunción, con la colaboración de los alumnos del segundo semestre de las Carreras de Marketing y Comercio Internacional, que oficiaron de encuestadores.

Email: daniela_rd57@hotmail.com

Recibido: 22/01/2021 Aceptado: 01/11/2021

Doi: [10.18004/riics.2021.diciembre.245](https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245)



ABSTRACT: *The work environment, the "air that is breathed" within organizations, is largely linked to the perception formed by its members and has to do with the set of favorable and unfavorable feelings and emotions, which are reflected in the assessment that the collaborators give to their work; And given that it directly influences productivity, it is essential that institutions take care of creating an environment conducive to employees perceiving that they work in a pleasant environment. The general objective of the research was: Analyze the level of the work environment that exists in public and private companies in the city of Asunción. The Specific Objectives were: Identify the levels of general satisfaction of the work environment; and list the levels of job satisfaction in the 10 factors identified. The research had a non-experimental design, descriptive in scope, cross-sectional and quantitative approach. For data collection, the Work Environment Questionnaire (AT-ARG), created by Alex Sivori Ruiz Gómez, in 2009, was used. 104 people participated, collaborators from public and private institutions in Asunción. The level of general job satisfaction with their work environment was distributed as follows: 47% very favorable; 48% favorable, and only 5% expressed an average level of satisfaction with their work environment.*

Key words: *work environment, job satisfaction levels, influencing factors.*

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas, tanto públicas como privadas, enfrentan grandes desafíos, a consecuencia de la globalización el avance tecnológico, los grandes cambios socio-ambientales, etc.

Para adaptarse más fácilmente a dichos cambios, es muy importante que en las empresas exista un buen clima laboral, porque esto genera mayor confianza y compromiso en los colaboradores e impacta positivamente en la productividad, por lo tanto, las empresas deben tener como parte de su desarrollo estratégico, generar las condiciones necesarias para que en ella se respire un buen clima laboral u organizacional.

El clima laboral u organizacional es la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir.

Estrechamente ligadas a la satisfacción laboral -con influencia recíproca en el clima organizacional- se encuentran otras actitudes como la motivación (ánimo y predisposición para llevar a cabo una labor); la involucración en el trabajo (inversión de tiempo y energía en el trabajo); o el compromiso organizacional (identificación con la organización y deseo de seguir participando activamente en ella).

Antes, las empresas le daban mucho énfasis a la cultura organizacional y descuidaban un poco el clima. Sin embargo, se observó que si se reforzaba el clima laboral, de forma tal, que los trabajadores se sintieran a gusto en sus puestos, podían rendir mucho más y las organizaciones alcanzaban la prosperidad deseada. De allí que se le ha dado al clima organizacional, llamado también clima laboral, el lugar de importancia que merece, porque proporciona información sobre los valores, creencias y actitudes individuales y colectivas, dentro de las empresas; por lo tanto, estudiarla y valorarla, se constituye en un beneficio para ambas partes, empleadores y empleados, relación que debe ser construida con la mirada de crecer ambos componentes, ya que se constituyen en la piedra angular de cualquier organización, sea esta, pública o privada.

Se considera importante que los alumnos se involucren en el estudio del clima en las organizaciones, porque es conveniente que desde el inicio de su formación, el estudiantado internalice el hecho de que las personas son las responsables directas de los resultados organizacionales.

Objetivo General: Analizar el nivel de clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo.
2. Listar los niveles de satisfacción laboral en los 10 factores identificados con el instrumento utilizado.

MARCO REFERENCIAL

Las organizaciones son sistemas sociales, y como tales, son dinámicas y cambiantes, "y no un conjunto estático de relaciones, como se presenta en un organigrama" (Davis y Newstrom, p.13). Las partes del sistema son interdependientes una de otras, y en todas ellas existen sistemas sociales formales, que es oficial, y sistemas informales, que se reflejan a través de la comunicación de sus integrantes.

Siguiendo a Davis y Newstrom (1995):

El comportamiento organizacional intenta integrar los cuatro elementos: personas, estructura, tecnología y ambiente externo.(...)

El individuo se siente más satisfecho en su trabajo cuando hay cooperación y trabajo en equipo. La empresa tiene más éxito porque funciona de modo más eficiente. La calidad es más alta y los costos más bajos. (...) Es una situación en que el individuo, la empresa y la sociedad se ven beneficiados. (pp.13 y 19)

La calidad de vida laboral se refiere al hecho de que los individuos sientan que su lugar de trabajo es un entorno favorable o desfavorable, y según Alles (2008), entre los aspectos que contribuyen se encuentran:

La solidez de la organización. Comunicaciones abiertas. Sistemas retributivos y de evaluación de desempeño adecuados. Posibilidad de que los individuos realicen carreras profesionales. Sistemas de trabajos adecuados y otros elementos necesarios para realizar la tarea. (Esto implica desde software hasta maquinarias, pasando por los métodos de trabajo). Relaciones laborales cooperativas y baja tensión interna (p.335).

Robbins, (2009) menciona que entre los elementos que definen y garantizan un adecuado Clima Organizacional, se pueden mencionar a los siguientes:

- El grado de identificación personal con la empresa y sus propósitos.
- El grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización.
- Las características y aceptación del liderazgo.
- Los niveles de motivación del personal.

El autor del Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), Alex Sívori Ruiz Gómes, define al ambiente de trabajo o también denominado *Clima Laboral*, "como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral". Entre los factores o aspectos que intervienen en la valoración individual del ambiente de trabajo tenemos a los siguientes:

1) Ambiente Físico y Condiciones Materiales: Apreciación que se tiene respecto a las condiciones físicas y los elementos materiales adecuados que ofrece la organización, y que se constituyen como facilitadores en la ejecución del trabajo diario.

2) Propósitos: Percepción de la claridad de las metas y objetivos que persigue la organización y apoyo de los trabajadores hacia el logro de los mismos.

3) Remuneraciones y Beneficios Sociales: Percepción de equidad en las recompensas económicas que se reciben por realizar un trabajo bien hecho y de acuerdo a las leyes establecidas.

4) Políticas Administrativas: Apreciación que hacen los trabajadores de las normas o lineamientos institucionales que tienen or finalidad regular y uniformar sus conductas dentro de la organización. A excepción de la o las políticas relacionadas con las remuneraciones que no se integró.

5) Supervisión y Control: Apreciación respecto a la manera en que los superiores orientan, apoyan y controlan a sus trabajadores durante la ejecución de su trabajo diario para que este se realice de manera óptima.

6) Relaciones Sociales: Apreciación de complacencia respecto a la interrelación entre los miembros de la organización, con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

7) Estructura Organizacional: Percepción de la existencia de concordancia entre la división del trabajo y la manera en que beneficia la coordinación de las actividades permitiendo el logro de los objetivos propuestos.

8) Comunicación: Apreciación de claridad, veracidad, precisión y oportunidad de la información que se transmite entre trabajadores al

interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

9) Toma de Decisiones: Apreciación de la participación de los trabajadores en las decisiones acertadas que se toman durante la ejecución de su trabajo y en las disposiciones que dirigirán el futuro de la organización.

10) Actitud hacia la labor desempeñada: Referido al grado de satisfacción que se tiene respecto a la labor realizada a diario por el trabajador. (<https://www.monografias.com>)

METODOLOGÍA

El diseño metodológico: es no experimental, de alcance descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico e intencional, en forma de bola de nieve. “Muestra no probabilística o dirigida a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Hernández et al. 2014, p. 176).

Para la realización de la investigación se utilizó el Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), que en forma de Escala de Likert, está constituido por 70 ítems, distribuidos en 10 Factores, con 7 cuestionamientos en cada factor; cuyo autor es el psicólogo laboral Alex Sivori Ruíz Gómez, de nacionalidad peruana, en el año 2009, y puede ser administrado en forma individual o colectiva.

Las opciones de elección de respuestas son: Absolutamente de acuerdo (AA), Acuerdo (A), Indeciso (I) Desacuerdo (D) Absolutamente en desacuerdo(AD): con las puntuaciones de 5 a 1 en las preguntas de tipo positivo; e identifica 9 ítems de orden negativo, que se puntúa en forma contraria, es decir que AA vale 1 punto, y así sucesivamente.

El Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG) fue validado por 6 expertos, y mide el Nivel de Ambiente de Trabajo Global, el cual se conforma por

los siguientes factores específicos: Ambiente físico y condiciones materiales, Propósitos, Remuneraciones y beneficios Sociales, Políticas Administrativas, Supervisión y control, Relaciones sociales, Estructura organizacional, Comunicación, Toma de decisiones y Actitud hacia la labor desempeñada.

RESULTADOS

Total de participantes: 104, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Datos socio-demográficos de los participantes

Jerarquía	Género	Institución
Empleados: 93%	Más.: 40%	Pública: 33%
Directivos: 7%	Fem.: 60 %	Privada: 67%

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Faja Etaria de los participantes

18 a 24	37 %
25 a 30	18%
31 a 35	10 %
36 a 40	12 %
41 a 45	11 %
45 a 50	5 %
51 a 54	8 %
55 a 60	1 %

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: Nivel de satisfacción general en el trabajo

Muy favorable	47 %
Favorable	48 %
Medio	5 %

Fuente: elaboración propia

Tabla 4: Factores que inciden en el clima laboral

FACTORES	Muy desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable	Muy Favorable
Ambiente Físico y Condiciones		1 %	15 %	52 %	32 %
1 Materiales					
2 Propósitos			9 %	38 %	53 %
Remuneraciones y Beneficios Sociales		3 %	10%	53 %	34 %
3 Políticas Administrativas			14 %	50 %	36 %
4 Supervisión y Control			10 %	42 %	48 %
5 Relaciones Sociales			7 %	63 %	30 %
6 Estructura Organizacional		4%	13 %	34 %	49 %
7 Comunicación			7 %	40 %	53 %
8 Toma de Decisiones			9 %	43 %	48 %
9 Actitud hacia la labor desempeñada			3 %	38 %	59%
10					

Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

Los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo, reflejan que el 47 % lo percibe como muy favorable; el 48 % como favorable, y tan solo el 5 % revela un ambiente de mediana satisfacción.

En relación a los niveles de satisfacción laboral en los 10 factores identificados con el instrumento utilizado, los porcentajes de satisfacción "**Muy favorable**" se distribuyen de la siguiente manera:

En primer lugar se encuentra el FACTOR N° 10: "Actitud hacia la labor desempeñada": factor que obtiene la mayor elección de los colaboradores, con el 59 % .

En segundo lugar se encuentran los FACTORES: N° 2, "Propósito" y N° 8 "Comunicación", obtienen el 53 % de elección como elementos influyentes en el buen clima laboral.

En tercer lugar, con el 49 % se encuentra el FACTOR N° 7 "Estructura Organizacional", como elemento que influye en el buen clima laboral.

En cuarto lugar, como elementos influyentes en el buen clima laboral, se encuentran los FACTORES: N° 5 "Supervisión y Control" y el N° 9 "Toma de Decisiones", con el 48%.

En quinto lugar se identifica, con el 36 % al FACTOR N° 4 % "Políticas Administrativas".

En sexto lugar, con el 34 % se encuentra al FACTOR N° 3, "Remuneraciones y Beneficios Sociales", como elemento relacionado a l buen clima laboral.

En séptimo lugar, con el 32 %, se encuentra el FACTOR N° 1 "Ambiente Físico y Condiciones Materiales", como elemento influyente en el buen clima laboral.

Y ocupando el octavo lugar, con el 30 % se encuentra el FACTOR N° 6, "Relaciones Sociales", como último lugar factor que influye muy favorablemente en el buen clima laboral.

Con la percepción de un ambiente laboral "**Favorable**", los porcentajes de los factores de satisfacción laboral, se distribuyen de la siguiente manera:

En primer lugar, el FACTOR N° 6, "Relaciones Sociales" con el 63%.

En segundo lugar se encuentra el FACTOR N° 3, "Remuneraciones y Beneficios Sociales", con el 53 %.

En el tercer lugar está el FACTOR N° 1 "Ambiente Físico y Condiciones Materiales", con el 52 %.

En el cuarto lugar, está el FACTOR N° 4 "Políticas Administrativas", 50 %.

En sexto lugar, está el FACTOR N° 9 "Toma de Decisiones", con el 43%.

En séptimo lugar está el FACTOR N° 5 " Supervisión y Control", con el 42 %.

En el octavo lugar, se encuentra el FACTOR N° 8 "Comunicación". con el 40%

En noveno lugar están con el 38 % los FACTORES N° 2, "Propósito" y N° 10: "Actitud hacia la labor desempeñada".

En décimo lugar está el FACTOR N° 7 "Estructura Organizacional", con el 34 %

Con un nivel **Medio** de percepción del clima laboral los factores se distribuyen entre el 15 % que eligió al FACTOR N° 1 "Ambiente Físico y Condiciones Materiales"; y el 3 % que eligió al FACTOR N° 1 "Actitud hacia la labor desempeñada "

Cabe mencionar que los factores evaluados como **Desfavorable** para un buen clima laboral, los porcentajes oscilan entre el 4% y el 1 %. como puede observarse en la Tabla 4.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, permiten visualizar la importancia de generar un clima organizacional favorable o muy favorable, dentro de las organizaciones laborales, ya sean públicas o privadas, porque estos factores influyen directamente sobre la productividad de las mismas, y por sobre todas las cosas, priorizan los sentimientos de sentirse identificados con las actitudes que muestran los colaboradores hacia la labor desempeñada, seguida por la necesidad de tener propósitos, que se reflejan en la Visión, Misión, y valores corporativos, que sean planteados con objetivos estratégicos bien claros, que deben sostenerse con una comunicación asertiva y fluida dentro de cada estructura organizacional, de tal manera que puedan brindar sus productos o servicios, eficaz y eficientemente hacia la clientela externa e interna.

Esto implica que las organizaciones no existirían sin sus colaboradores, y viceversa, de ahí se desprende la necesidad de establecer relaciones basadas en el crecimiento empresarial e individual de cada unos de sus miembros, es decir, si la empres crece y se desarrolla, los colaboradores deben sentir que también crecen se desarrollan con ella.

Aquellos empleadores, que no se ocupan de la calidad de vida que ofrecen a sus colaboradores, terminan por perder a los empleados valiosos, porque éstos buscarán otros empleos donde sean valorados y se sientan a gusto con el ambiente laboral que perciben.

Contribución del autor: La autora ha realizado todas las tareas necesarias para la búsqueda de información, obtención de datos, análisis y redacción final del artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2008) *Comportamiento Organizacional* Editorial Granica - Argentina

Campoy A., T.: (2018) *Metodología de la Investigación Científica* -Marben Editora y gráfica S.A. – Asunción, Paraguay.

Davis, K. y Newstrom (1995) *Comportamiento humano en el trabajo* -3ra. edición en español- Mc Graw Hill - México.

Hernández Sampieri, R., C. Fernández Collado, P. Baptista L.(2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª edición. Mc Graw Hill. México.

Robins, S.; y Judge, T. (2009): *Comportamiento Organizacional* Editorial Pearson Educación – México.

Ruiz G., A. (2009) *Cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG)*. - Trujillo, Perú.
Disponible en: <https://www.monografias.com>