



## Maestría en Administración Pública

### Artículo de investigación aplicada



## El clima laboral como componente clave en el rendimiento productivo de las personas en empresas públicas. Caso de Estudio “Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC-EP”

Adrian Javier CÁRDENAS CORDERO<sup>1</sup>

María Elena GODOY ZUÑIGA<sup>2</sup>

1. Ingeniero Comercial. E-mail [adrian.cardenas@uees.edu.ec](mailto:adrian.cardenas@uees.edu.ec)

2. Doctora en Lenguaje, Literatura y sus Culturas y sus Aplicaciones. Docente de titulación. Universidad Espíritu Santo

### Palabras clave

Clima organizacional  
Productividad  
Recursos Humanos,  
Desempeño Laboral

**Resumen:** El propósito de este trabajo de investigación es evaluar el clima laboral como componente clave en el rendimiento productivo de las personas en la “Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC-EP”, la empresa cuenta con 38 funcionarios, de los cuales 18 se encuentran en áreas administrativa y 20 en operativas. Dentro de la empresa existen algunas oscilaciones en la productividad, las mismas que están relacionadas de manera directa o indirecta con el clima laboral. El desarrollo de este artículo está basado en una investigación descriptiva, en donde se aplicaron técnicas cualitativas, como la aplicación de encuestas a todos los trabajadores. Los resultados alcanzados dentro de la escala de Likert nos indican que nos encontramos con una calificación promedio de todos los factores de 64% lo que equivale a “por mejorar”, por lo que el clima laboral debe mejorar significativamente, lo que se traduce en un impacto negativo en el rendimiento productivo. Por lo tanto, se

debe poner énfasis en el manejo del talento humano, de manera especial a la creación de un ambiente laboral apropiado, con buena comunicación, teniendo en cuenta el desarrollo profesional de los empleados, para que exista una satisfacción y creación de valores empresariales, lo que induce a mejorar en la productividad.

### Key words

Work environment  
Productivity  
Human Resources  
Job performance

**Abstract:** The purpose of this research work is to evaluate the work environment as a key component in the productive performance of people in the "Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC-EP", the company has 38 employees, of which 18 are in administrative areas and 20 in operations. Within the company there are some oscillations in productivity, which are directly related or indirectly with the work environment. The development of this article is based on a descriptive research, where qualitative techniques were applied, such as the application of surveys to all workers. The results achieved show that the work environment must improve significantly, which translates into a negative impact on

productive performance. Therefore, emphasis should be placed on the management of human resources, especially the creation of an appropriate work environment, with good communication, taking into account the professional development of employees, so that there is satisfaction and the creation of values. business, which leads to improved productivity.

---

## Introducción

El clima laboral se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo; donde desarrollan su trabajo diariamente e influye en su satisfacción personal y por lo tanto en su productividad (García, 2009). Para ello se debe indicar los aspectos conceptuales más importantes que mantienen relación. Lo primero a considerar es el nivel de satisfacción que siente el colaborador dentro de la institución, a través de la motivación constante a los colaboradores, buscando que las personas se comprometan en alcanzar los objetivos tanto empresariales como personales (Pilligua Arteaga, 2019).

Soto (2007), indica la importancia de contar con un diagnóstico del clima laboral, porque suministra retroalimentación en los procesos que trastocan la conducta organizacional de las instituciones. Así mismo, permite proponer planes de mejora, encaminados al cambio de condiciones y conductas de los implicados, a través de la mejora, con la finalidad de optimizar los niveles de motivación y rendimiento profesional, encauzando en muchos casos, el hecho de que los implicados propongan cambios o mejoras (García, 2009).

Por su parte, Reyes (2010) describe dentro de su investigación la impericia de considerar seis factores en el diagnóstico del clima laboral que se detallan a continuación: i) comunicación; ii) liderazgo; iii) carrera profesional; iv) satisfacción; v) colaboración; y, vi) condiciones físicas. Así mismo, Álvarez (1992) manifiesta que para la evaluación del clima organizacional se debe involucrar las siguientes variables: i) actitudes; ii) valores; y, iii) normas y sentimientos. Que son descubiertos por los trabajadores cuando laboran en la empresa y/o institución.

Por consiguiente, el clima organizacional, es un resultado de la interacción de: i) los motivos íntimos del individuo; ii) estímulos que le proporciona la empresa; y iii) las perspectivas estimuladas en la reciprocidad. Por la tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran a esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en esa empresa (Chaparro, 2006).

Para la evaluación del clima laboral también se debe considerar la productividad como un indicador. El mismo que permite calcular la relación entre la cantidad física de productos o servicios obtenidos y la cantidad de recursos gastados (Björnberg y Nicholson, 2007; Freire et al., 2011). En este contexto el recurso humano se encuentra inmerso como una variable y determina si una empresa es productiva, es por esto que el talento humano que se desenvuelve en un ambiente laboral óptimo va mostrar un mayor nivel productivo.

La afinidad entre el clima laboral y la productividad va a sujetarse en gran parte al estilo de orientación de una organización, por lo que, los resultados responden a ciertas circunstancias, las mismas que son controlables en su gran mayoría. Por lo que se encuentra una relación de dependencia basado en cuatro segmentos de productividad que se relacionan con los escenarios de productividad y clima laboral (Pilligua y Arteaga, 2019). Por esta razón, las empresas de clase mundial, buscan constantemente identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes, basándose en este tipo de estudios para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización y su gente (Goleman et al., 2016).

La Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico (EDEC EP), dentro de su actividad económica cuenta con algunos ejes en donde los diferentes empleados realizan sus labores diarias, los que se detallan a continuación: i) Innovacento de la madera y el mueble, ii) Portal Artesanal Regional de Cuenca (PRAC) y Centro Municipal Artesanal (CEMUART), iii) Ecoparque Industrial Chaullayacu, iv) Administrativo Financiero, v) Proyectos y vi) Complejo Deportivo La Gloria.

Dentro de estos ejes la Gerencia General en conjunto con las gerencias de proyectos y administrativa financiera han identificado oscilaciones en la productividad de la empresa, las mismas que pueden estar directa o indirectamente relacionadas con el clima laboral; podemos mencionar alguna de estas: i) incremento en el nivel de ventas solo de un eje, ii) mayor carga laboral para personal de planta de producción, iii) baja recuperación de cartera vencida, iv) disminución en la participación del personal en creación de proyectos por la institución.

Estas oscilaciones están determinadas por diferentes factores que permiten evaluar el clima laboral, pero aún no han sido identificadas por parte del nivel jerárquico superior de la EDEC EP. De esta manera, se espera identificar si los factores de evaluación del clima laboral influyen de manera significativa en el desarrollo de tareas y/o proyectos asignados a cada unidad, es decir, el clima Laboral de la empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico incide en la productividad laboral.

En base en lo mencionado, es importante identificar los factores que determinan el ambiente laboral de la EDEC EP, puesto que es una pieza fundamental en la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo al momento de realizar tareas o proyectos asignados. Además, no se pierde el interés de los colaboradores porque existe una mejora continua en el ambiente organizacional considerando como eje al talento humano, con la premisa de que el bienestar y la motivación del personal son las bases para obtener una mayor productividad. Con estos antecedentes, el propósito de este estudio es analizar los factores del clima laboral en la EDEC EP y su incidencia en la eficiencia y eficacia de los colaboradores de las diferentes unidades que conforman la empresa.

## **Revisión Bibliográfica**

### **Historia y concepto del clima laboral**

El estudio del comportamiento de los empleados de una empresa y/o institución ha sido analizado por más de 100 años y busca encontrar los elementos que pueden contribuir para mejorar su bienestar productivo (Olaz, 2013). En este sentido, el clima de una institución está sometido a una serie de variables que dependen de signo e intensidad y repercuten en el estado emocional de las personas; así como de los resultados económicos esperados en una empresa y/o institución (Fleishman, 1953; Lewin et al., 1939).

Por tanto, el clima laboral en el contexto organizativo es una variable de conducta que presenta los miembros de la comunidad laboral que trata de entender las sensaciones que experimentan los empleados en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo. Además, se debe considerar que a la par del clima laboral también se considera como conceptos convergentes el clima organizacional o clima psicológico (Patterson et al., 2005; Salgado et al., 1996; Tordera et al., 2007).

Lewin (1951), indica que el comportamiento humano esta influenciado por el campo psicológico o el ambiente en el que desarrolla sus actividades y por tanto el clima laboral es un eje fundamental que facilita la comprensión de objetivos referentes a la organización. Se puede entonces afirmar que, la satisfacción del trabajo está relacionado con el grado de conformidad del recurso humano con el ambiente de trabajo, que se refleja en la productividad y en la respuesta afectiva del empleado sobre su puesto de trabajo (George & Gareth, 2012; Pecino-Medina et al., 2015).

Entonces, podemos indicar que el campo psicológico y el contexto organizativo son componentes importantes del clima laboral, que determinan el nivel de percepción que poseen los empleados de una empresa (Koys & DeCotiis, 1991; Pilligua, 2017). Como resultado se obtiene un mejoramiento continuo del ambiente organizativo con el fin de que los niveles de productividad sean mayores, sin olvidar el bienestar y motivación del personal que forma parte de la empresa (Pilligua y Arteaga , 2019)

## **Factores de evaluación del clima laboral**

Para la evaluación del clima laboral se consideran diferentes factores con el fin de obtener una retroalimentación de los procesos que se desarrollan en la conducta organizacional de una empresa y optimizar niveles de motivación y rendimiento profesional, a través de cambios o mejoras que se estará directamente relacionado con la productividad de la empresa (Fierro, 2013; Salazar Estrada et al., 2009). A continuación, se detallan los factores que han sido objeto de estudio en diferentes casos de estudio:

### **1. Comunicación**

Según Reyes (2010) y Ribeiro (1998), la comunicación es el arte de influir en los individuos, ejercer credibilidad o tener autoridad para liderar. Se evalúa la comunicación de la empresa a través de una estructura jerárquica horizontal y un sistema abierto dónde fluyen ideas, objetivos, necesidades y logros que tiene una empresa.

## 2. Colaboración

Se mide el nivel de madurez, respeto, maneras de comunicación, colaboración, compañerismo y confianza que existe en un “buen ambiente” laboral. Como resultado se obtiene la calidad de las relaciones humanas que existen dentro de la empresa y que es percibida por los usuarios (Pilligua, 2017; Pilligua & Arteaga, 2019).

## 3. Liderazgo

Maxwell (2013) menciona que se debe reconocer la capacidad de cada individuo para desarrollar diferentes actividades, es decir, la singularidad. El liderazgo es un enfoque para una transformación de la empresa con el fin de involucrar y reconocer las habilidades de los empleados y sus responsabilidades en cada área designada, que son visibles en diferentes logros y mayor productividad de la empresa.

## 4. Carrera profesional

El presente factor se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que presentan los empleados de una empresa que les permite buscar un ascenso laboral que se relaciona con la calidad de vida y desempeño laboral. Los autores Núñez et al. (2012) mencionan que el desarrollo profesional de los empleados permite alcanzar diferentes objetivos dentro de una empresa como cubrir espacios de trabajo a mediano y largo plazo que podrían estar disponibles, crear una fuerte comunicación interna y programar el desarrollo profesional dentro de la planificación anual.

## 5. Satisfacción

Según Caballero Rodríguez (2002), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales de un empleado hacia su trabajo. No obstante, los trabajadores no manifiestan la satisfacción del empleo que desempeñan y se refleja en la productividad, es por ello, que los directivos o empleadores deben generar una relación armoniosa en el equipo de trabajo con el fin de alcanzar un factor de ganar-ganar mediante el incentivos o motivaciones como ascensos laborales (Sanchez y Garcia, 2017).

## 6. Condiciones físicas

Estos factores se relacionan con los ambientes, iluminación, reducción de ruidos, herramientas y equipos que deben ser brindadas por la empresa para que sus empleados alcancen un mayor desempeño laboral y como resultado una mayor productividad (Mayo, 1977; Salgado et al., 1996).

Los seis factores permiten reconocer una cultura de organización con un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones que influyen en la empresa. El objetivo principal es el cambio de cultura con elementos necesarios para incentivar y contrarrestar la satisfacción laboral orientada en una cultura de conocimiento (Minsal Pérez Pérez Rodríguez, 2007) . Además, Patterson et al. (2005) y Tamayo et al. (2014) mencionan que una empresa debe identificar una cultura organizacional con valores, misión, visión, principios, políticas y objetivos que permita identificar el futuro que busca la empresa con un sentido de pertenencia

por parte de los empleados, el cual permitirá proyectar un verdadero clima laboral dentro de la empresa.

## **Clima laboral y productividad**

Con lo antes indicado, se debe indicar que la relación que existe entre clima laboral y productividad depende de varios factores pero varios autores mencionan que la dirección en una organización es el pilar fundamental (Morales y Tirapé, 2012; Pilligua y Arteaga, 2019; Uría, 2011). Los resultados indican que las circunstancias asociadas a estos factores controlan en gran medida la relación clima laboral-productividad que podría ser explicado según cuatro estados a gestionar dentro de una empresa.

1. Baja productividad y clima laboral elevado, es un escenario que se presenta cuando los objetivos individuales y de grupo son satisfactorios, pero no contribuye a elevar la productividad. El clima laboral aumenta con el potencial productivo, pero no está relacionado con una alta eficiencia sin un órgano directivo (Rich, 2006).
2. Alta productividad y clima laboral bajo cuyo estado se relaciona con un aumento en la productividad mediante la planificación y la aptitud de los colaboradores de la empresa, dejando de lado la motivación personal. Esta se produce como efecto de las penalizaciones, sanciones o despidos. Si bien se genera una productividad alta con una fuerte acción de dirección de la empresa, no se observa un involucramiento de sus empleados, por tanto, su productividad se construye sin ellos y es difícil que se mantenga en el tiempo (Pilligua, 2017; Pilligua & Arteaga, 2019)
3. Alta productividad y clima laboral elevado, es el escenario más anhelado por las empresas y empleados debido a que refleja el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, asociado a una fuerte vinculación tanto en los directivos como en los empleados. Se refleja un incremento en el clima laboral de sus empleados, así como en la productividad, cuyo resultado es una sinergia que recibe retroalimentación constante (Muñoz-Seco et al., 2006; Pilligua & Arteaga, 2019).

Con todos los antecedentes antes indicados se puede indicar que el clima laboral forma un sistema interdependiente dinámico que tiene un impacto directo en las empresas. Por lo que, el clima laboral determina la forma en el que un individuo percibe su trabajo, desempeño, productividad y satisfacción. Además, se debe reconocer la relación que existe entre el clima organizacional y productividad de la empresa u organización (Goleman et al., 2016; Quintero et al., 2008).

Por su parte, el rendimiento productivo está vinculada a la proporción que existe entre los recursos que se usan para alcanzar un objetivo planteado; entonces se conoce que la productividad más alta genera una mayor rentabilidad (Maldonado et al., 2011). Entonces, según Diez y Abreu (2009), la productividad puede definirse como una medida económica para calcular el número de bienes y servicios que ha sido producido por cada factor en un periodo determinado.

## **Casos de estudio**

Las investigaciones relacionadas al estudio del clima laboral se han realizado desde la década de los años 60 y 70. Así podemos destacar el clásico modelo de Halpin y Crofts (1963), en el cual se destaca el concepto de “*spirit*” el cual hace referencia al grado en el que los trabajadores satisfacen sus necesidades y la felicidad de haber cumplido con su labor. También se relaciona con la posición central que los trabajadores tienen de los directivos de una empresa; así como la cohesión y el compromiso que tienen los miembros de la comunidad, como un factor fundamental para entender el término antes indicado.

Otro estudio se relacionó con un modelo que buscó entender el impacto de la arquitectura organizativa con un fuerte vínculo en el liderazgo y orientación a fines concretos (Forehand & Gilmer, 1964). Mientras que Likert (1967) realizó una aportación singular al conjugar varios elementos que explicativos relacionados a métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación, interacción, toma de decisiones, fijación de objetivos y directrices, procesos de control y todos los aspectos referidos al objetivo y búsqueda de objetivos.

Mientras que en la década de los 70 se realizan varios ensayos que se formalizan un modelo con una visión armonizadora de elementos que separan la explicación del clima laboral. Así se considera la autonomía, conflicto frente a la cooperación, estructura organizacional, sistemas de recompensa, relación entre el rendimiento y aspectos remunerativos; estos elementos se vinculan con la investigación sociológica (relaciones sociales y estatus) (Pritchard & Karasick, 1973).

Steers (1977) en su investigación realiza un enfoque para concentrar su visión en un conjunto de 10 variables que incluye la idea de status como categoría clave de análisis basado en una perspectiva sociológica relevante. A diferencia de Litwin y Stringer (1978) plantearon un nuevo modelo explicativo basado en nueve dimensiones (responsabilidad personal, aspectos remunerativos, desafíos, relaciones sociales, cooperación, cumplimiento de estándares e identificación con la organización) que permiten generar una nueva estructura organizativa y régimen de conflictos.

### **Metodología**

Para analizar los factores del clima laboral que inciden en el rendimiento productivo de la EDEC EP se aplicó un tipo de investigación descriptiva debido a que permite especificar las propiedades importantes de las personas, grupos o comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a un análisis. Además, este tipo de investigación mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno para investigar (Hernández et al., 2014). En este sentido se identificó que la variable independiente es el clima laboral, medido a través de sus factores que influyen, mientras que la variable dependiente es el rendimiento productivo de los trabajadores.

### **Identificación de factores**

Para identificar los factores que influyen en el rendimiento productivo, se elaboró un instrumento de medición tipo cuestionario (Anexo 1), a los 38 trabajadores que forman parte

de la EDEC EP. Los factores escogidos para los instrumentos de medición se detallan a continuación:

1. Comunicación: Permitió conocer el sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa. Los parámetros evaluados fueron reglamento interno de la EDEC EP, información sobre funciones y procesos, información básica de la empresa y situación general de la empresa.
2. Liderazgo: Se evaluó la relación con los cargos inmediatos superiores de la EDEC EP; así como el accionar asertivo con los empleados reflejado en actitudes y aptitudes para el cargo; además de la gestión proactiva del mismo.
3. Carrera profesional: Esta variable permitió medir el desempeño laboral, mejoramiento de política de inducción y promoción de cargos de la EDEC-EP. También espera motivar y favorecer el crecimiento profesional del empleado.
4. Satisfacción: Esta variable buscó medir el agrado del trabajado de acuerdo al puesto de trabajo. Para ello se analizaron variables como aptitud para las tareas, motivación e incentivos, condiciones físicas de trabajo y el apoyo por parte del jefe inmediato.
5. Colaboración: Se midió si el ambiente de trabajo cuenta con calidez; así como la colaboración interpersonal que se desarrolla en la empresa.
6. Condiciones físicas: Referida a la infraestructura física que ofrece la empresa a los trabajadores durante el periodo que permanecen en las instalaciones. Se evaluó infraestructura, limpieza, seguridad, comodidad y acceso a personas con capacidades diferentes.
7. Valores y sentimientos: La variable evaluada buscó identificar la sensación de satisfacción, beneficios, relaciones interpersonales, entre otras que tienen los trabajadores de la EDEC-EP.

### **Análisis de datos**

Las respuestas obtenidas fueron tabuladas de acuerdo a cada interrogante realizada y se procedió a realizar una estadística de tipo descriptiva. Además, se elaboró una rúbrica de tabulación que permitió asignar un valor a cada respuesta obtenida, basado en la escala de Likert, donde Nunca es 0; A veces 1; Casi siempre 2; Siempre 3 (García et al., 2011). Esta escala permite analizar cada factor de incidencia en el clima laboral, además se considera los porcentajes de satisfacción alcanzados, cuyo promedio influye en el resultado de la evaluación del clima laboral a la EDEC EP (Pilligua y Arteaga , 2019).

### **Resultados**

Los resultados obtenidos basados en los instrumentos de evaluación indican que, del total de empleados encuestados, el mayor número de empleados (10) se encuentran en la Gerencia Administrativa Financiera, seguido de las unidades de Gerencia de Proyectos e Innovacento con 6 empleados. Se puede también destacar que la unidad con menor número de colaboradores es el Cemuart (3) (Figura 1).

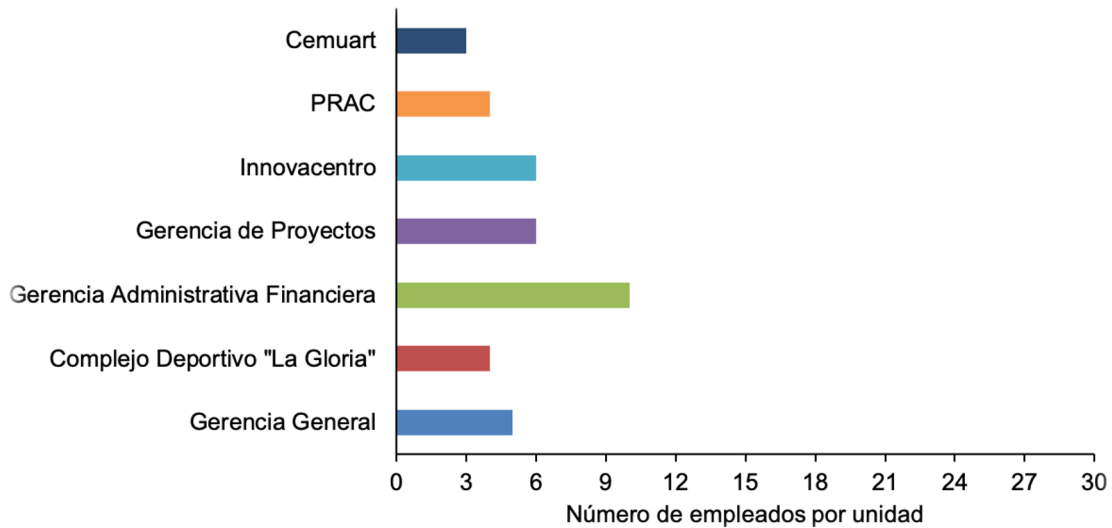


Figura 1. Número de empleados por unidad (Cemuart, PRAC, Innovacentro, Gerencia de Proyectos, Gerencia Administrativa Financiera, Complejo Deportivo “La Gloria”, Gerencia General) que laboran en la EDEC EP.

La Figura 2 presenta el género de los empleados que laboran en la EDEC EP, de ahí se puede mencionar que el género masculino es el más abundante en la empresa con un total de 26 personas a diferencia del género femenino con un total de 12 personas.

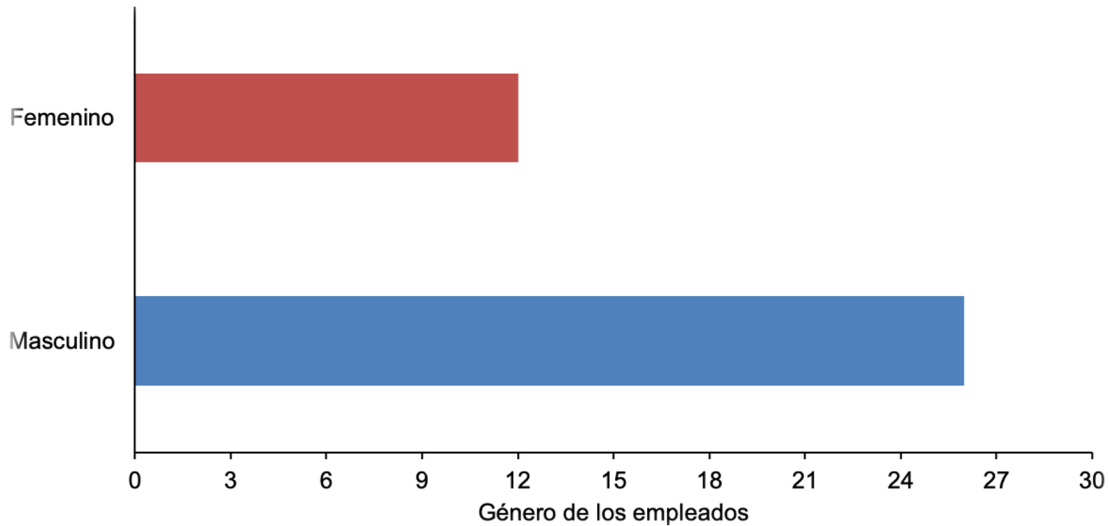


Figura 2. Género de los empleados de la EDEC EP durante el período de evaluación.

El rango de edad con mayor número de empleados estaba entre los 36 y 45 años (17 empleados), seguido del rango entre 25 y 35 años con 10 empleados; sin embargo, se destaca que el rango menor a 25 años y 56 años o más presentaron uno o dos empleados respectivamente (Figura 3).

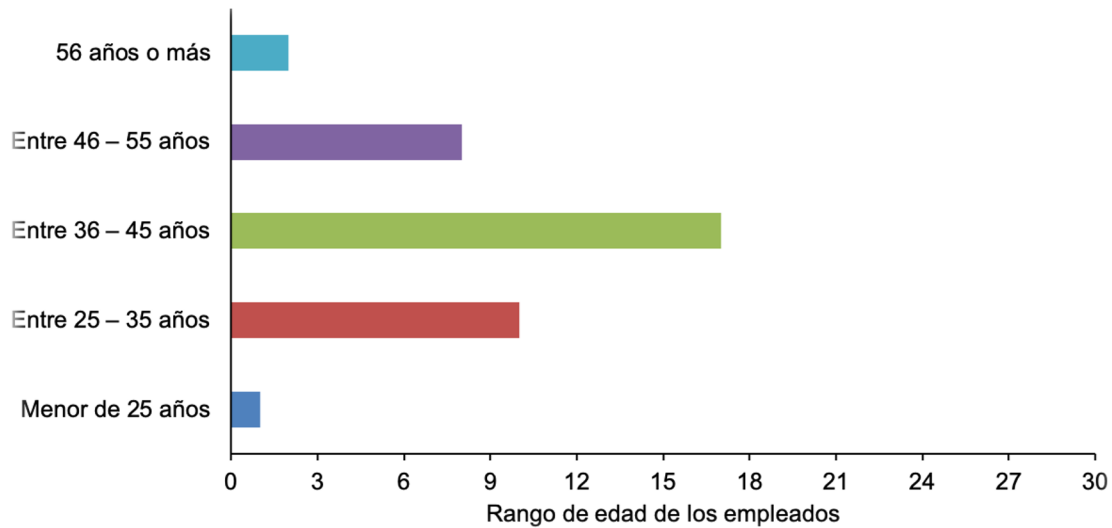


Figura 3. Rango de edad de los empleados y empleadas de la EDEC EP durante el período de evaluación

La Figura 4 presenta el tiempo de servicio que han brindado los trabajadores de la EDEC EP, así se puede observar que el mayor número de trabajadores se registró en un período menor a un año (14); seguido de los empleados que presentan un tiempo de antigüedad de uno a tres años (8). Cada destacar que el período con mayor antigüedad, equivalente a 10 años presentó el menor número de empleados.

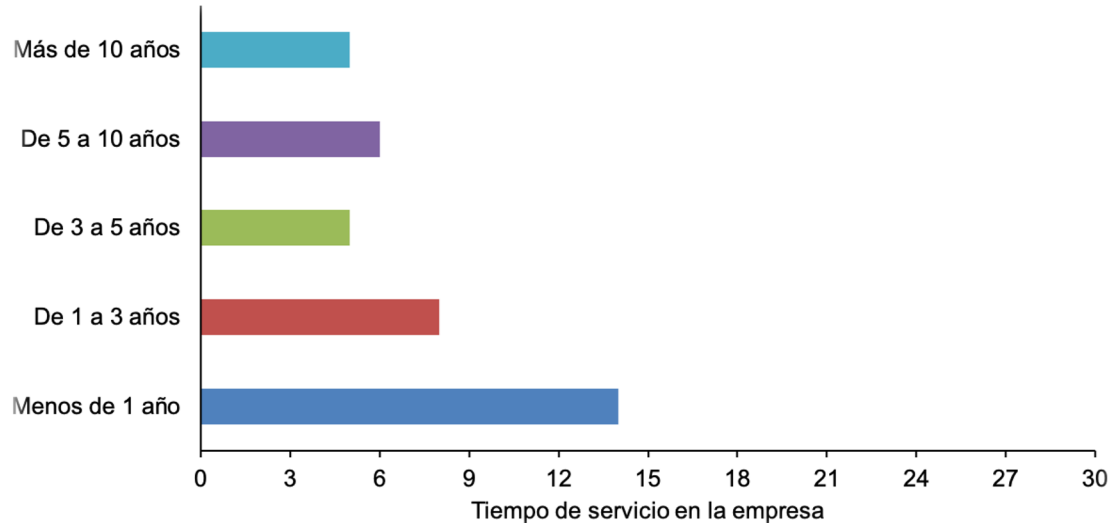


Figura 4. Tiempo de servicio de los empleados y empleadas en la EDEC EP durante el período de evaluación

En cuanto a los resultados relacionados a los factores que permitieron medir el clima laboral de la empresa se puede indicar que el factor de comunicación evaluado en los empleados alcanzó un nivel de casi siempre con el 32.11%, seguido de a veces con el 24.21%. A diferencia del nivel de nunca que presentó un valor de 20% (Figura 5a).

También se puede indicar que la escala de valor de Likert generó como resultado que el factor de comunicación en la empresa alcanzó un valor de 53% situándose en la categoría por mejorar (Figura 5b).

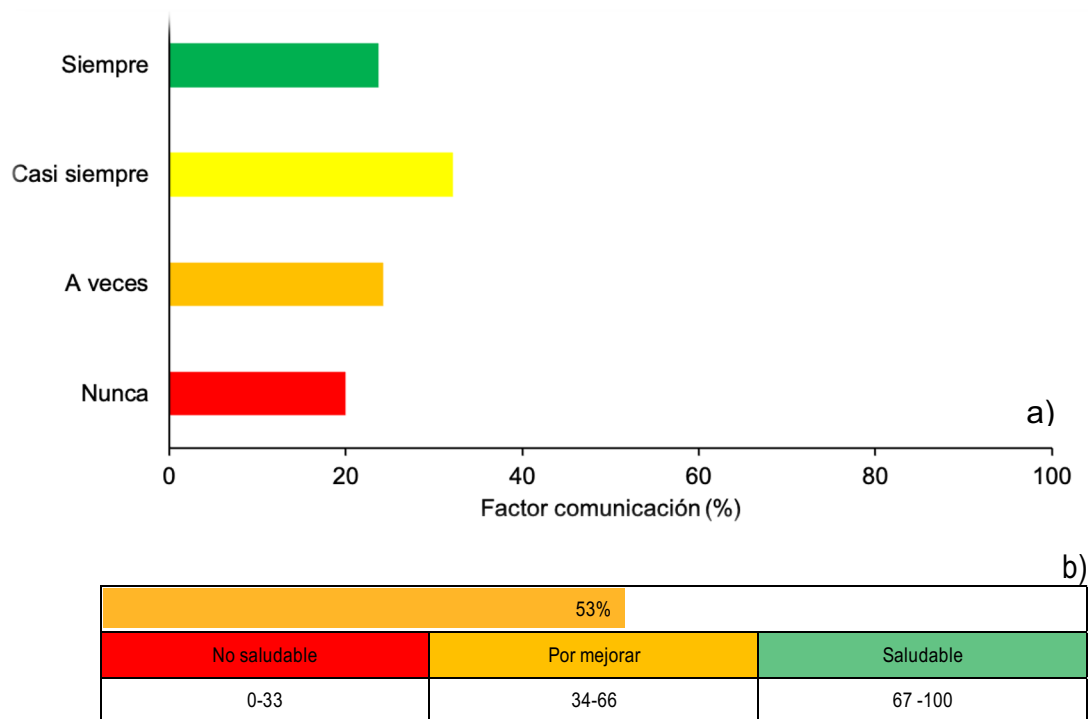


Figura 5. Porcentaje de factor de comunicación de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

La Figura 6a referente a la evaluación del factor de liderazgo presentó que el nivel de siempre obtuvo el porcentaje más alto según la evaluación en los empleados (46.05 %), seguido del nivel de casi siempre con un porcentaje de 25.53%. Sin embargo, se puede indicar que el nivel de nunca alcanzó un valor de 8.16%. Se debe mencionar adicionalmente que el factor evaluado se ubicó en la categoría de saludable con un valor de 70% relacionado al clima laboral de los empleados en la empresa, el cual se evidencia en la Figura 6b.

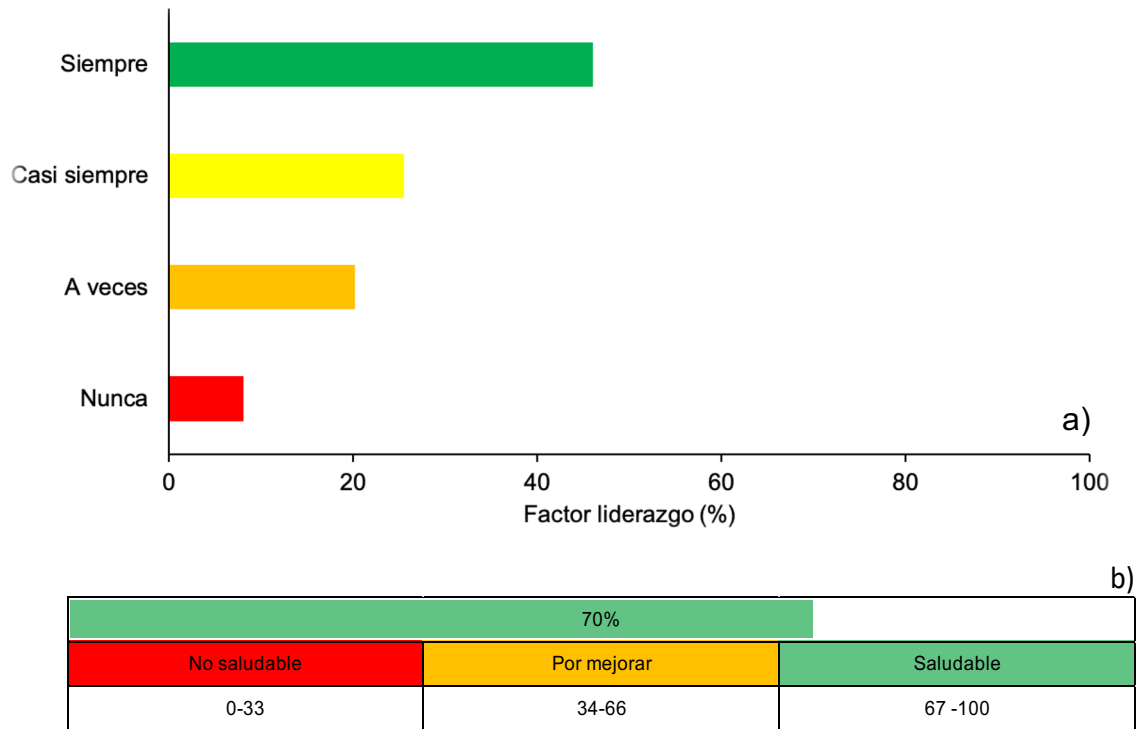
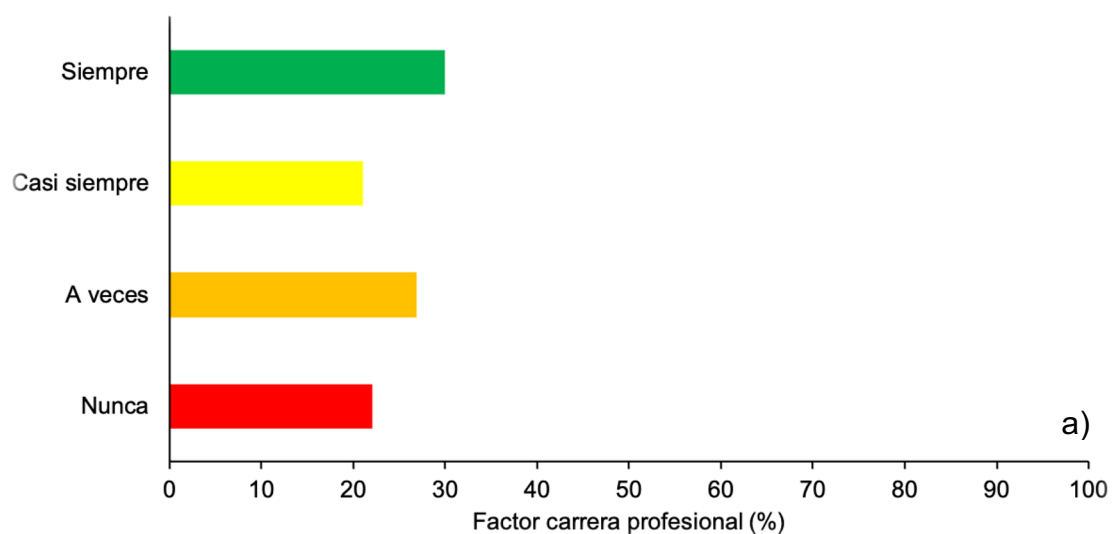


Figura 6. Porcentaje de factor de liderazgo de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

El factor de carrera profesional indica que el nivel con mejor porcentaje corresponde a siempre (30%) seguido del nivel de a veces (26.84%). No obstante, se debe mencionar que el nivel de nunca alcanzó un porcentaje de 22.11%. Por su parte, mencionado factor, se ubicó en la escala por mejorar con un porcentaje de 53% (Figura 7b).



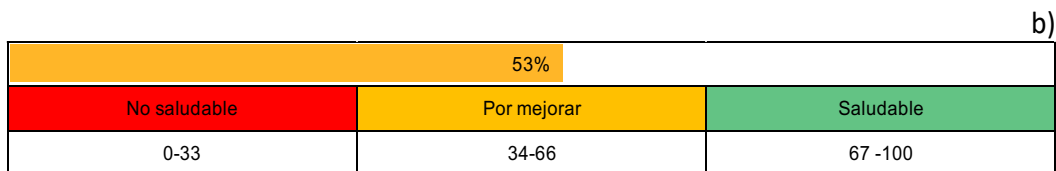


Figura 7. Porcentaje de factor de carrera profesional de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

El factor de satisfacción indicó que el nivel mejor evaluado es siempre con un porcentaje de 43.09%, seguido de casi siempre y a veces con 26.32% y 19.41% respectivamente (Figura 8a). El factor se ubica en la escala de Likert dentro de la categoría de saludable con un porcentaje de 67% (Figura 8b).

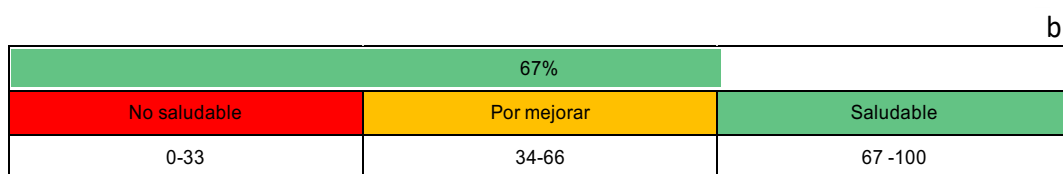
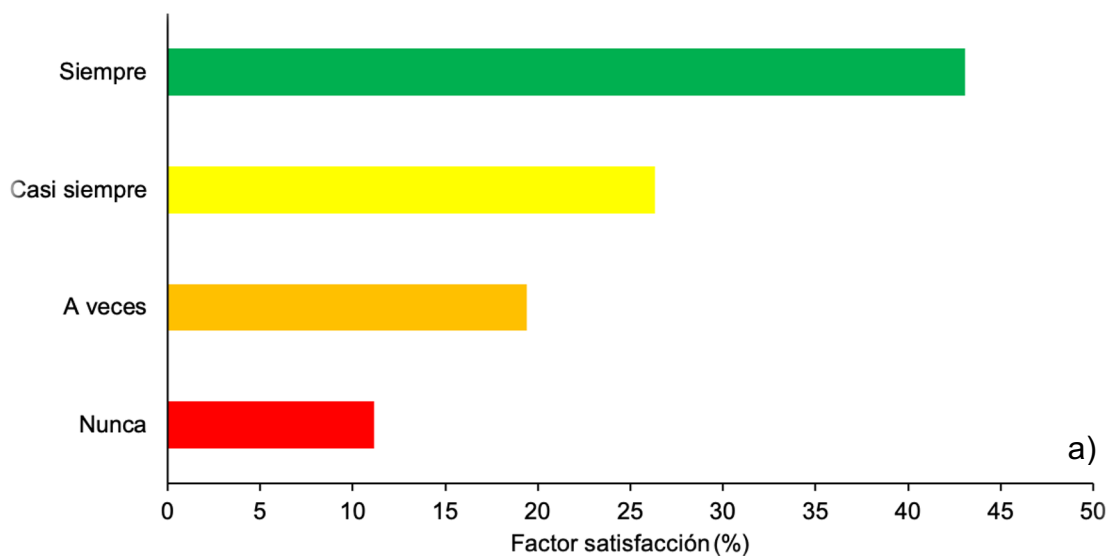


Figura 8. Porcentaje de factor de satisfacción de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

La Figura 9a representa los porcentajes alcanzados en el factor de colaboración, se puede destacar el nivel de siempre con un 42.11%, seguido del nivel de casi siempre con el 28.29%. Además, se destaca que el nivel de nunca obtuvo el promedio más bajo con el 11.84%. Por su parte, la Figura 9b indica que el factor evaluado se ubica en la categoría saludable con un promedio de 67%.

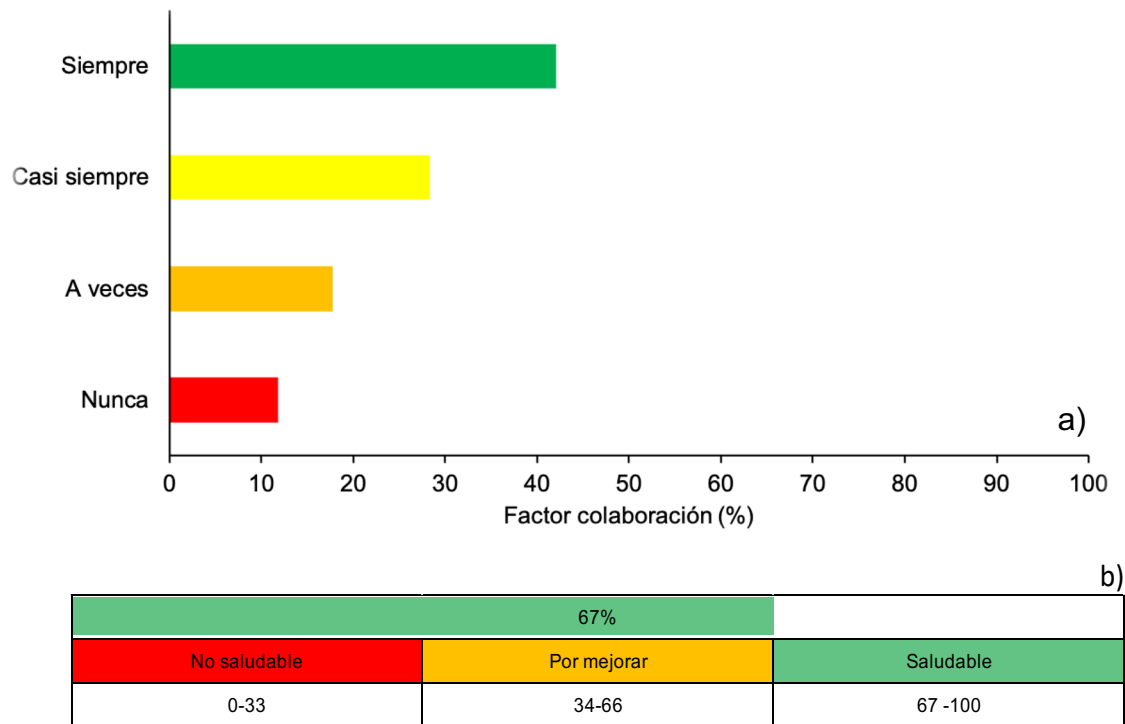
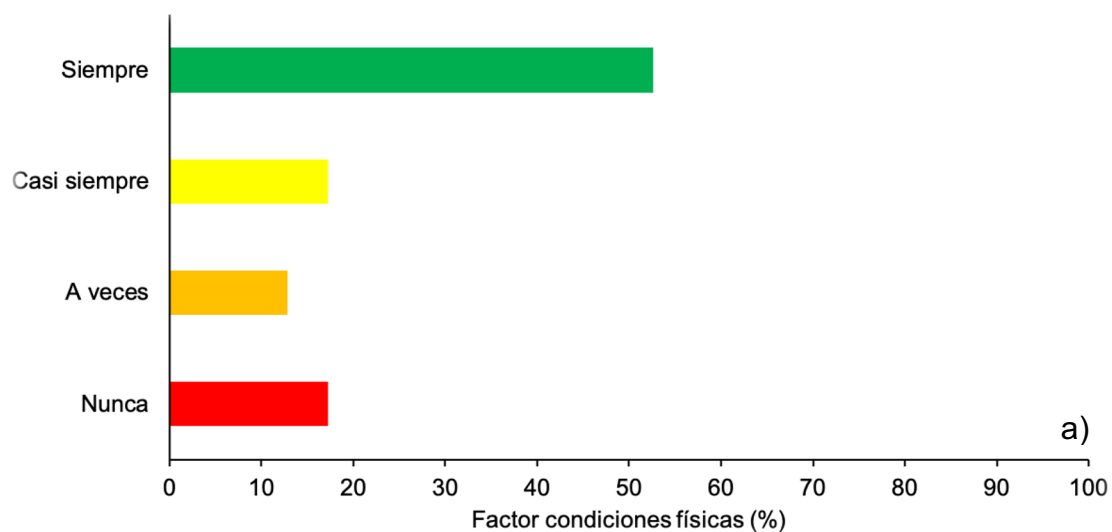


Figura 9. Porcentaje del factor de colaboración de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

Mientras que, el factor de condiciones físicas presentó un porcentaje significativo en el nivel siempre (52.63%), seguido de casi siempre (17.29%); sin embargo, se debe mencionar que el nivel de nunca alcanzó un porcentaje similar al nivel de casi siempre y a veces (Figura 10a). También se debe indicar que el factor antes indicado se ubica en la categoría de saludable con un promedio de 68% (Figura 10b).



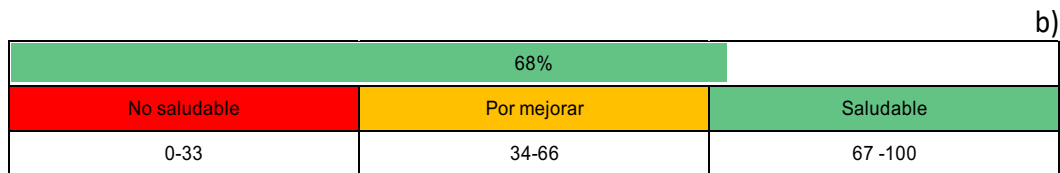


Figura 10. Porcentaje del factor de condiciones físicas de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

La Figura 11a por su parte indica que el nivel con mayor porcentaje corresponde a nivel de siempre con un porcentaje de 42.40%, seguido de casi siempre y a veces con 25.73% y 21.64% respectivamente. Por su parte, la Figura 11b indica que el factor de valores y sentimientos se ubica en la categoría de saludable con un porcentaje promedio de 67%.

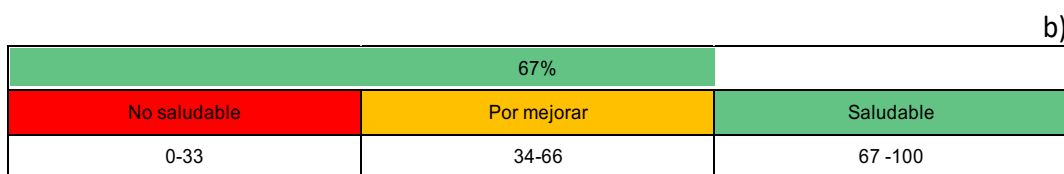
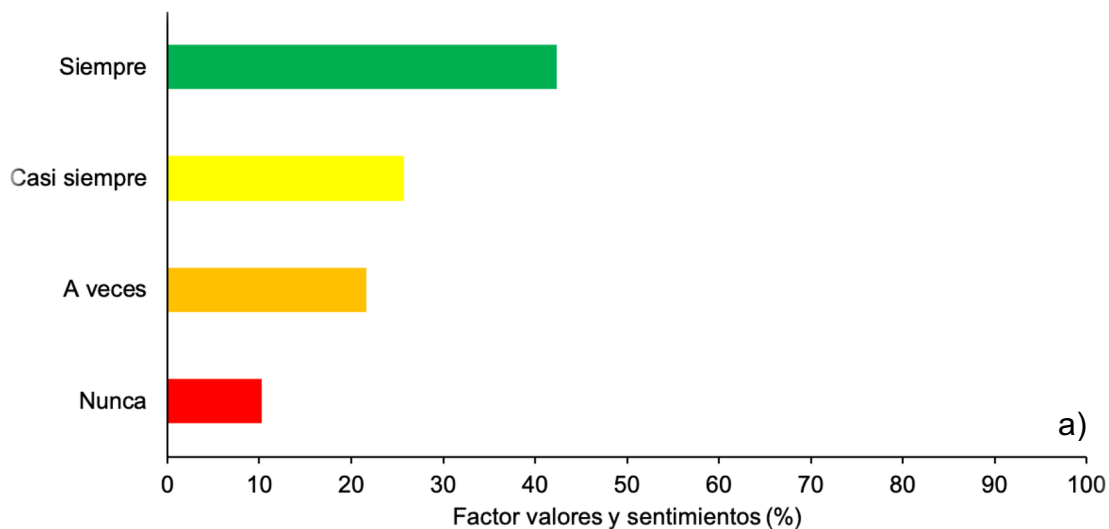


Figura 11. Porcentaje del factor de valores y sentimientos de la EDEC EP. a) Evaluación de acuerdo al instrumento de medición aplicado en la población muestreada. b) Categoría de ubicación en la escala de Likert. Valores cercanos a cero indican un ambiente de producción no saludable, a diferencia de valores de 100.

Finalmente, en la Tabla 1, se presenta un resumen de los porcentajes obtenidos según las encuestas realizadas, dónde el factor de liderazgo presentó el porcentaje más alto (70%) con un diagnóstico saludable; seguido de los factores de condiciones físicas (68%), valores y sentimientos (67%), colaboración (67%) y satisfacción (67%); todos con un diagnóstico de saludable; sin embargo se debe mencionar que estos últimos factores se encuentra ubicados en el límite inferior de la categoría saludable. No obstante, los factores de comunicación y carrera profesional alcanzaron un porcentaje de 53%, cuyo diagnóstico según la categoría de Likert

fue de por mejorar. Por lo tanto, el promedio general de la empresa EDEC EP indicó un porcentaje del 64% con una categoría de por mejorar.

Tabla 1. Porcentaje y categorías de ubicación según la escala de Likert según los factores evaluados en los instrumentos de medición.

Factor	Porcentaje	Diagnóstico
COMUNICACIÓN	53%	Por mejorar
LIDERAZGO	70%	Saludable
CARRERA PROFESIONAL	53%	Por mejorar
SATISFACCIÓN	67%	Saludable
COLABORACIÓN	67%	Saludable
CONDICIONES FÍSICAS	68%	Saludable
VALORES Y SENTIMIENTOS	67%	Saludable
<b>Promedio</b>	<b>63,59%</b>	<b>Por mejorar</b>
64%		
<b>No saludable</b>	<b>Por mejorar</b>	<b>Saludable</b>
0-33	34-66	67-100

## Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación determinaron que el clima laboral y su incidencia en las diferentes unidades que conforman la empresa EDEC EP presentaron un porcentaje promedio del 53% según la escala de Likert, cuyo diagnóstico es “por mejorar”. Además, se destaca que los factores evaluados de manera individual obtuvieron porcentajes diversos. Estos resultados permiten entender las percepciones de los empleados públicos, las cuales varían entre los diferentes factores y unidades evaluadas que implica la existencia de diferentes valoraciones del clima laboral (Pecino-Medina et al., 2015).

En este sentido, el clima laboral puede ser considerado como una construcción colectiva, en dónde, los estímulos contextuales sirven como fuente de información que indican la convivencia o no de determinadas actitudes y conductas de los empleados, que influye de manera directa en la productividad de la empresa basado en su eficiencia y eficacia (Pecino-Medina et al., 2015). De esta manera, los resultados obtenidos permiten aportar con esta construcción colectiva relacionado con los trabajos presentados por Morgeson & Hofmann (1999) y Kuenzi & Schminke (2009).

En cuanto a los factores evaluados se puede destacar que el factor denominado carrera profesional y comunicación obtuvieron valores porcentuales menores a los demás factores evaluados durante la investigación. El primer factor se relacionó con los valores obtenidos por Pilligua & Arteaga (2019), quienes indican que estos resultados radica en la percepción de estancamiento profesional, puesto que la empresa en dónde realizaron la investigación no ofrece promoción en esta categoría. En la EDEC EP la situación es similar y por tanto se relaciona directamente con los resultados obtenidos por los autores antes indicados, puesto que, en el sector público en nuestro país, no se cuenta con un programa de ascensos, debido a que para poder obtener un cargo de mayor nivel con una mejor remuneración se debe realizar un concurso de méritos y oposición.

En el caso del factor de comunicación cuyo porcentaje es más bajo para la empresa EDEC EP y que además difiere en los resultados obtenidos por otras investigaciones (Ancín Adell & Espinosa Tello, 2017; Lovato, 2013; Pilligua & Arteaga, 2019). Esto puede deberse a que no se realiza un uso eficiente de los medios o canales de comunicación disponibles en la empresa porque no se comprende de manera íntegra el mensaje que se desea transmitir a los trabajadores de la empresa, esto se debe en gran medida que no se cuenta con procesos de comunicación interna, y la misma se basa en las actividades realizadas de un solo responsable que se encarga de coordinar con las distintas unidades. Por lo tanto, la comunicación es un elemento transversal en todas las dependencias de la institución, porque a través de este medio se busca participar activamente con todos los actores, desde los directivos hasta el personal operativo con el fin de fortalecer los valores organizacionales y la identidad de la empresa que permita mejorar el rendimiento productivo (Lovato, 2013).

El liderazgo es el factor con mejor puntuación en porcentaje de acuerdo a la escala de medición utilizada en conjunto con el factor de colaboración, nos muestran que dentro de la empresa existe una relación saludable entre los jefes y empleados, en donde existe un conocimiento de la cultura organizacional por parte de los miembros de la institución, un entorno en que permite la opinión de cada funcionario para ser tomada en cuenta y en ocasiones todos los miembros son incluidos en la toma de decisiones; todo esto permitirá que la empresa se oriente y dirija para conseguir sus objetivos organizacionales, en donde el nivel jerárquico superior integre a todas las unidades, para potencializar las habilidades individuales con el objetivo de mejorar el rendimiento, es decir, la toma de decisiones en grupo es superior a la del individuo más brillante del equipo, a menos que el grupo carezca de armonía o de capacidad para cooperar. Incluso los grupos con individuos brillantes tomarán malas decisiones en ese entorno. En resumen, los grupos son más inteligentes que los individuos cuando (y solo cuando) exhiben las cualidades de la inteligencia emocional (Goleman et al., 2016).

Con relación al factor de satisfacción dentro de la organización, el mismo se diagnostica como “saludable”, pero muy cerca de encontrarse en la categoría de “por mejorar”; en este factor se busca contar con la información de las actividades asignadas a los cargos, programas de capacitación periódica, mecanismos de reconocimiento de tareas, mecanismos para descentralizar los procesos y la información de las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación adecuadas, es por ello que Méndez (2006) reflexiona sobre el clima laboral, puesto que, lo muestra como una particularidad de la persona, debido a que permite analizar sus comportamientos y también las percepciones y los elementos que construyen el ambiente laboral.

En relación al factor de condiciones físicas, la empresa EDEC EP se encuentra con un diagnóstico de “saludable”, este factor nos indica las comodidades y facilidades con las que puede contar una empresa (infraestructura física, mobiliario, herramientas tecnológicas, etc.), si cada funcionario tiene asignado un lugar para el desarrollo de sus funciones, accesos para personas con capacidades diferentes y el nivel de seguridad en donde se ubican las instalaciones. De esta forma, se busca el bienestar y la seguridad de los empleados creando un puesto de trabajo en donde existan niveles bajos de riesgos laborales, para que de esta forma

alcancen un mayor desempeño laboral y como resultado una mayor productividad (Mayo, 1977; Salgado et al., 1996).

Por último tenemos el factor de valores y sentimientos, el mismo que hace referencia a si recomendaría trabajar en la empresa que actualmente soy empleado, la ética que se maneja dentro de la unidad, los valores que se llevan en la empresa, los beneficios sociales a los que tengo derecho; dentro de este factor la empresa cuenta con el diagnóstico de “saludable”, por lo tanto dentro de la EDEC EP se observa que los trabajadores tienen valores bien inculcados y realizan sus actividades con ética profesional, es una empresa en donde se cumple con todos los beneficios sociales que la ley ampara a los trabajadores, pero en un gran porcentaje no recomendarían trabajar en la empresa, esto se debe a los demás factores analizados dentro de este caso de estudio.

## **Conclusiones**

El objetivo de esta investigación es evaluar el clima laboral como componente clave en el rendimiento productivo de las personas en la “Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC-EP”, para esto se aplicó encuestas a todo el personal, en sus distintos niveles como lo son directivo, administrativo y operativo, el resultado nos muestra que dentro de la EDEC EP el clima laboral en la institución al tener una calificación equivalente a “por mejorar”. En la empresa existe la percepción de que no se cuenta con una inducción adecuada dentro de cada puesto de trabajo, donde además no se conoce los procesos y normativas que rigen a la institución, lo que genera que las personas que son asignadas a los diferentes cargos no tengan un pleno conocimiento y coordinación de las actividades que deben realizar y bajo que parámetros; pasa algo similar cuando los trabajadores sienten que existe una suspensión en su desarrollo profesional, puesto que no existen mecanismos de ascenso, ni mucho menos incentivos por metas o cumplimiento de actividades.

Se pudo determinar en base al estudio que la gerencia administrativa financiera y la gerencia de proyectos han brindado mayor atención a diferentes factores organizacionales, antes que al Talento Humano de la empresa por ejemplo se han enfocado en elevar el nivel de ventas o generación de proyectos, lo que ha generado que algunos trabajadores no estén direccionados y no tengan claros los objetivos como institución, lo que está relacionado estrictamente con el factor de valores y sentimientos, debido a que si no se empodera a los trabajadores y si les hace sentir parte de la empresa ellos van a potenciar sus actividades lo que generara que la empresa pueda mejorar sus resultados a mediano y largo plazo, al mismo tiempo de mostrar a la EDEC EP como una empresa en donde la gente recomienda laborar.

Con base en el resultado de esta investigación, la organización debe buscar que el clima laboral sea saludable para todos los miembros del personal que laboren dentro de la empresa, puesto que este influye de manera directa en los resultados que están estrechamente relacionados con la productividad, en donde se debe incluir una comunicación interna límpida entre todos los niveles jerárquicos o equipos de acuerdo a la estructura organizativa, la misma que busque una

colaboración de los trabajadores, sin perder la autonomía de ciertos procesos, todo esto con un adecuado liderazgo gerencial, lo que genere resultados positivos.

A continuación, podemos enfatizar en una peculiaridad dentro de las empresas que es la rotación de personal, puesto que esto genera una mezcla entre personal antiguo con experiencia y nuevo con motivación e ideas nuevas, en donde se puede observar que existen miembros con diferentes rangos de edad, esto puede generar situaciones que generen conflictos, como por ejemplo en la actualización de procesos, o en la utilización de nueva tecnología; puesto que en la mayoría de ocasiones el personal antiguo se encuentra en una zona de confort de como realiza sus actividades y existe resistencia al cambio, por lo tanto el factor de colaboración debe siempre estar en constante mejora puesto que si todos funcionan como equipo se va a generar un ambiente de trabajo saludable lo que es el pilar para conseguir objetivos.

Con todo lo mencionado se concluye que dentro de la “Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico EDEC-EP” el clima organizacional influye directamente con el rendimiento productivo de la misma puesto que para obtener mejores resultados la empresa debe mejorar considerablemente en los siguientes indicadores comunicación y carrera profesional, puesto que una empresa que no maneja una buena comunicación y que no promueve el desarrollo del talento humano, tendrá funcionarios que no sean proactivos por lo tanto no buscaran el mejor rendimiento productivo de la institución.

### **Fortalezas y limitaciones**

Dentro del presente estudio se cuenta con dos fortalezas bien marcadas, la primera es la revisión bibliográfica que no permitió analizar cómo a lo largo del tiempo ha ido evolucionando la evaluación y medición del clima laboral dentro de las distintas empresas, en donde se ha puesto al recurso humano como uno de los componentes claves en el desarrollo productivo de las mismas; y la segunda es las encuestas fueron aplicadas a todo el personal que labora en la empresa, lo que nos proporciona tener una mejor calidad de datos obtenidos reduciendo el sesgo que se pudiera obtener. Por otra parte, dentro del estudio se encuentra la limitación de que en la empresa pública EDEC EP existe demasiada burocracia lo que limita el tiempo para el estudio puesto que es necesario conseguir los permisos respectivos para la obtención de información.

### **Futuras líneas de investigación**

En cuanto a futuras líneas de investigación del presente estudio, es importante revisar los mapas de procesos que se tienen dentro de la empresa, los mismos deben enmarcar y detallar las responsabilidades de cada funcionario por cada uno de los procesos, los que nos permite delimitar si los mismos generan una armonía que permita a las personas realizar efectivamente su trabajo y por lo tanto contribuir al desarrollo productivo. No debemos dejar de lado la evaluación de la normativa legal vigente que rige todos estos procesos.


## Bibliografía

- Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1–2), 27–30.
- Ancín Adell, I., & Espinosa Tello, J. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *Podium*, 65–77. <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/79>
- Björnberg, Å., & Nicholson, N. (2007). The Family Climate Scales—Development of a New Measure for Use in Family Business Research. *Family Business Review*, 20(3), 229–246. <https://doi.org/10.1111/j.1741-6248.2007.00098.x>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). Satisfacción en el trabajo y su relación con la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar*, 16(28), 7–32.
- Diez, J., & Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(2), 97–144.
- Fierro, I. (2013). Comportamiento organizacional positivo: Implicaciones para la organización actual. *Saber, Ciencia y Libertad*, 8(2), 103–111.
- Fleishman, E. (1953). Leadership climate, human relations training, and supervisory behavior. *Personnel Psychology*, 6, 205–222.
- Forehand, G., & Gilmer, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361–382.
- Freire, P., La Torre Martínez, J., López, A., & Bastos, S. (2011). El Clima Organizacional en el Diseño del Balanced Scorecard : Evaluación Psicométrica de un instrumento de medida. *Contabilidades Vista & Revista*, 22(1), 107–141.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 44–61.
- George, J., & Gareth, J. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (6th ed., Vol. 6). Pearson.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más* (Casa del L).
- Halpin, A., & Crofts, D. (1963). The organizational climate of schools. *International Review of Education*, 22(4), 441–463.
- Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44, 265–285.
- Kuenzi, M., & Schminke, M. (2009). Assembling Fragments Into a Lens: A Review, Critique, and Proposed Research Agenda for the Organizational Work Climate Literature. *Journal of Management*, 35(3), 634–717. <https://doi.org/10.1177/0149206308330559>
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science* (Harper and).
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created “Social Climates.” *The Journal of Social Psychology*, 10(2), 269–299. <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>
- Likert, R. (1967). *The human organization* (McGraw-Hill (ed.)).
- Litwin, G., & Stringer, R. (1978). *Organizational climate* (Simon & Schuster (ed.)).
- Lovato, I. (2013). *El rol de la comunicación en el clima laboral*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Maldonado, G., Martínez, M., Hernández, O., & García, D. (2011). El impacto de los

- procesos de producción en el rendimiento de la pyme manufacturera. *Tec Empresarial*, 5(1), 21–30.
- Maxwell, J. C. (2013). *Liderazgo eficaz, como influir en los demás* (E. Vida (ed.)).
- Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial* (Ediciones).
- Méndez (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMOC: un método de análisis para su intervención. universidad del rosario. bogotá: Centro Editorial Servigraphic.
- Minsal Pérez, D., & Pérez Rodríguez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *ACIMED*, 16(3).
- Morales, V. A., & Tirapé, R. A. (2012). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* Universidad Estatal de Milagro.
- Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (1999). The Structure and Function of Collective Constructs: Implications for Multilevel Research and Theory Development. *The Academy of Management Review*, 24(2), 249. <https://doi.org/10.2307/259081>
- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetgas, M., & Linares- Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios, Atención Primaria, 37(4), 209-214. *Atencion Primaria*, 37(4), 209–214.
- Núñez, P., Grande-Torrales, F. A., & Pedrosa-Ortega, C. (2012). Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional: El modelo boundaryless career. *Universia Business Review*, 34, 14–35.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 25, 1–35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. L., & Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379–408. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.312>
- Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., & López-Puga, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario Introducción. *Anales de Psicología*, 31(2), 658–666. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>
- Pilligua, F. (2017). El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Mnabi*, 58.
- Pilligua, F., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25(28), 1–17.
- Pritchard, R., & Karasick, B. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9, 126–146.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). El clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 3(9), 33–51.
- Reyes, S. (2010). *El clima y cultura laboral*. Portal de Innovación Educativa.
- Ribeiro, L. (1998). *La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional* (Urano (ed.); Primera).
- Rich, B. (2006). *Job engagement: Construct validation and relationships with job satisfaction, job involvement, and intrinsic motivation*. University of Florida.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67–75.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción

- laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(Número 2), 329–335.  
<https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7370>
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161–166.
- Soto, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. Thomson Learning.
- Steers, R. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view* (G. Publishing (ed.)).
- Tamayo, Y., Del Río, A., & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70–77.
- Tordera, N., Peiró, J. M., Ramos López, J., & González-Romá, V. (2007). La calidad del intercambio Líder-Miembro (LMX) y el clima psicológico: un análisis longitudinal de sus relaciones recíprocas. In *Edições Colibri* (Vol. 1).
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

# Anexo 1. Encuesta de evaluación del clima laboral como componente clave en el rendimiento productivo de las personas en empresas públicas

**Anexo 1** Encuesta de evaluación del clima laboral como componente clave en el rendimiento productivo de las personas en empresas públicas.  
 El objetivo de esta encuesta analizar los factores del clima laboral en la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico (EDEC-EP).  
**LE RECORDAMOS QUE ESTE ENCUESTA ES CONFIDENCIAL**

DATOS GENERALES											
UNIDAD		EDAD		ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA							
		( )	Menor de 25 años	( )	Menos de 1 año						
		( )	Entre 25 – 35 años	( )	De 1 a 3 años						
GÉNERO		( )	Entre 36 – 45 años	( )	De 3 a 5 años						
Masculino	( )	Femenino	( )	( )	Entre 46 – 55 años						
				( )	Entre 56 años o más						
				( )	De 5 a 10 años						
				( )	Más de 10 años						
N°	COMUNICACIÓN							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.1	Conozco el Reglamento Interno de la EDEC EP										
1.2	Cuando ingresé en la EDEC-EP recibí suficiente información sobre la misma										
1.3	Al unirme a la EDEC-EP recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo										
1.4	Tengo disponible información sobre el catálogo de productos y servicios que ofrece la empresa										
1.5	Los comunicados internos me proporcionan información útil, de forma permanente y planificada										
N°	LIDERAZGO							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2.1	Mantengo una buena relación con mi jefe inmediato										
2.2	Mi jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima en el equipo										
2.3	Mi jefe inmediato se preocupa por conocer mis necesidades e intereses										
2.4	Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de consultar con mi jefe inmediato										
2.5	Mi jefe inmediato es claro y específico cuando define mis actividades de trabajo o los de mi unidad										
2.6	Mi jefe inmediato se preocupa por transmitir los valores, misión y visión de la EDEC-EP										
2.7	Mi jefe inmediato me felicita cuando realizo bien mi trabajo										
2.8	Mi jefe inmediato respeta las diferencias de cultura, sexo, religión										
2.9	Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones										
2.10	Mi jefe inmediato me trata justamente y evita cualquier tipo de preferencias										
N°	CARRERA PROFESIONAL							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3.1	Considero adecuados la normativa de evaluación del desempeño en la EDEC-EP										
3.2	Al asumir un cargo en la EDEC-EP, mi jefe inmediato me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo										
3.3	Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la EDEC-EP										
3.4	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la EDEC-EP										
3.5	Las promociones internas se realizan de acuerdo a la normativa legal vigente										
N°	SATISFACCIÓN							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4.1	Tengo claro cuáles son mis actividades										
4.2	Tengo la oportunidad de proponer nuevas formas de realizar el trabajo										
4.3	Mi perfil profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas										
4.4	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo										
4.5	Mi trabajo es reconocido y valorado										
4.6	Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación son las adecuadas para desarrollar mis actividades										
4.7	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo										
4.8	Recibo capacitaciones periódicas para actualizar los conocimientos de mi trabajo										
N°	COLABORACIÓN							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5.1	Cuento con la colaboración de mis compañeros de unidad										
5.2	Cuando ingresé en la EDEC-EP me sentí bienvenido										
5.3	Cuento con la colaboración de los compañeros de otras unidades										
5.4	Considero que existe un buen ambiente de trabajo										
N°	CONDICIONES FÍSICAS							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6.1	Cuenta con un lugar físico asignado dentro de la EDEC-EP										
6.2	La EDEC-EP cuenta con las instalaciones físicas necesarias para desarrollar mis actividades										
6.3	La EDEC-EP cuenta con un lugar asignado como patio de comidas para ingerir sus alimentos en los horarios de receso										
6.4	La EDEC-EP cuenta con infraestructura que permita el acceso a personas con capacidades diferentes (p.ej. Rampas, baños, ascensores)										
6.5	Considera Usted que existe una adecuada higiene de la EDEC-EP										
6.6	La EDEC-EP cuenta con seguridad privada dentro de sus instalaciones										
6.7	En la EDEC-EP se cuenta con mobiliario ergonómico de acuerdo a las actividades que usted desarrolla										
N°	VALORES Y SENTIMIENTOS							Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7.1	Desde mi entrada en la Empresa pienso que la EDEC-EP se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar										
7.2	Pienso que la EDEC-EP es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando en la empresa										
7.3	Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo en la EDEC-EP										
7.4	Recomiendo la EDEC-EP como un lugar donde trabajar										
7.5	Estoy satisfecho con las actividades recreativas que apoya la EDEC-EP										
7.6	Recibo información sobre los elementos que componen mi salario (salario base más beneficios)										
7.7	Las personas con las que me relaciono en la EDEC-EP actúan con respeto y de manera ética										
7.8	Considero que los Valores de la EDEC-EP reflejan el estilo de trabajo que existe en la empresa										
7.9	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece la EDEC-EP										

\* La información recogida no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos.