

FACTORES QUE SE RELACIONAN CON EL CLIMA LABORAL DEL RECURSO HUMANO ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO URRACÁ, VERAGUAS-PANAMÁ

FACTORS TO THE WORK ENVIRONMENT OF THE ADMINISTRATIVE HUMAN RESOURCE OF THE INSTITUTO URRACÁ, VERAGUAS-PANAMÁ

Zoila Aparicio

Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá.
zoila.aparicio@up.ac.pa; <https://orcid.org/0000-0002-3838-982X>

Franklin Cerrud Álvarez

Universidad de Panamá. Biblioteca del Centro Regional Universitario de Veraguas. Panamá.
cerrudfranklin@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-2733-1806>

Lesdiel Pinzón

Universidad de Panamá. Facultad de Informática Electrónica y Comunicación. Panamá
lesdiel.pinzón@up.ac.pa; <https://orcid.org/0000-0002-4475-2015>

Lisbeth Jaramillo

Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá
lisbeth.jaramilloa@up.ac.pa; <https://orcid.org/0000-0003-1663-1109>

Artículo recibido: 27 de noviembre de 2022.

Artículo aceptado: 24 de febrero de 2023.

RESUMEN

Investigación cuantitativa, con diseño descriptivo correlacional, cuyo propósito es otorgar una visión de los factores que se relacionan con el clima laboral del recurso humano administrativo del Instituto Urracá, en la provincia de Veraguas-Panamá, con la participación de 45 colaboradores. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario, adaptado del "Instrumento de Medición de Clima Organizacional y Liderazgo (IMCOL)". Los resultados muestran que los sujetos de estudio en un 90% tienen más de 5 años de laborar en la institución, existe aproximadamente entre 70 a 90% de buen nivel de acercamiento entre autoridad-colaborador y nivel de confianza respectivamente. Se evidencia que el control de las actividades a realizar lo tiene la autoridad en 90%. Al verificar la percepción de la importancia de las capacitaciones para la ejecución de actividades, el 90% aproximadamente las considera en alto grado necesarias. Por su parte, existe un alto grado (62%) de descontento en la remuneración económica en contraparte un alto grado (85%) de comodidad en las condiciones físicas y ambientales. El grado de percepción proyectado por los colaboradores del Instituto Urracá, en las cinco dimensiones estudiadas, permiten concluir que, existe un clima laboral favorable para la ejecución de las actividades y funciones en la institución, en donde, el colaborador reconoce la relevancia de las capacitaciones y el impacto de las mismas en su contexto laboral y es necesario la profundización del aspecto de remuneración económica como aspecto que presenta un grado de falencias y puede causar debilidades en el desempeño laboral.

Palabras claves. Clima laboral, recurso humano, desempeño.

ABSTRACT

Quantitative research, with descriptive correlational design, whose purpose is to provide a vision of the factors that are related to the work environment of the administrative human resource of the Urracá Institute, in the province of Veraguas-Panama, with the participation of 45 collaborators. The data was obtained through the application of a questionnaire, adapted from the "Organizational Climate and Leadership Measurement Instrument (IMCOL)". The results show that 90% of the study subjects have more than 5 years of working in the institution, there are approximately between 70 to 90% of a good level of rapprochement between authority-collaborator and level of trust, respectively. It is evident that the control 90% of the activities to be carried out are held by the authority. When verifying the perception of the

importance of training for the execution of activities, approximately 90% consider it highly necessary. On the other hand, there is a high degree (62%) of discontent in the economic remuneration in contrast to a high degree (85%) of comfort in the physical and environmental conditions. The degree of perception projected by the collaborators of the Urracá Institute, in the five dimensions studied, allows us to conclude that there is a favorable work environment for the execution of activities and functions in the institution, where the collaborator recognizes the relevance of the training and the impact of the same in their work context and it is necessary to deepen the aspect of economic remuneration as an aspect that presents a degree of shortcomings and can cause weaknesses in work performance.

Keywords. Working environment, human resources, performance.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral según López y Castiblanco (2021) es el indicador de cómo los colaboradores perciben distintos aspectos de la empresa, en relación con las condiciones que el empleador facilita en beneficio del desempeño laboral, con el objetivo de alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios. Según Díaz Morales (2021), “es 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” (p. 246), está relacionado o influenciado por actitudes como la motivación, integración en el trabajo, compromiso organizacional y la voluntad de participar activamente.

Un estudio que evalúa el clima laboral en docentes y funcionarios pertenecientes a una Institución Educativa Municipal en San Juan de Pasto, Tulcan y Guerrero (2021), sugiere que es necesario generar un clima adecuado en pro de mejorar el bienestar laboral, la motivación y, por ende, la productividad de la institución educativa ya que, al mejorar las condiciones en las que los funcionarios desempeñan su labor, se contribuye positivamente en la calidad de las actividades realizadas.

El clima laboral de los colaboradores desde la perspectiva de servicios administrativos, fue estudiado por Castro Vargas (2020) quien encontró escasez de diálogos empáticos, relaciones perjudiciales con sus pares; intolerancias personales, posturas irrespetuosas hacia culturas ajenas; falta de liderazgo estratégico en organización educativa; escaso compromiso en manejo, cuidado y conservación del contexto institucional, evidenciando un bajo promedio. En contraste, respecto a la repercusión del clima laboral en las instituciones educativas en base al servicio que presta el colaborador, Espinoza León (2019) registra que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo, sin embargo, se evidencian deficiencias en la labor del personal administrativo.

En Panamá, referente al estudio del clima laboral en instituciones, Rodríguez Muñoz (2019) concluye que desde las organizaciones, caso específico de las instituciones de educación media, se debe lograr un clima laboral enfocado a la satisfacción docente para el logro de la enseñanza aprendizaje, sin embargo, destaca la relevancia de la comunicación y relaciones interpersonales entre los diferentes actores educativos: docentes, directivos, estudiantes, administrativos, personal de apoyo y familia.

Por su parte, De León (2021) señala en su estudio con entidades públicas y privadas, dos aspectos sobresalientes en el clima laboral; la toma de decisiones eficientes, las cuales, transmiten las directrices de la organización, y constituye el motor que impulsa los procesos y procedimientos estratégicos, con el objetivo de lograr la motivación de los colaboradores hacia el desarrollo integral de las operaciones, y por otro lado, los colaboradores requieren de la

distribución adecuada de sus entregables para lograr la eficiencia y productividad; y a la vez, ayuda a desarrollar sus competencias y habilidades de manera responsable y sostenible.

Al obtener niveles de clima laboral bajos, es característico que aumenten los problemas de relaciones entre las autoridades y los colaboradores en las instituciones, lo cual, origina problemas de comunicación lo que trae como resultado una inestabilidad del clima laboral propiciada, en gran parte, por el estilo de liderazgo utilizado. Es así como López *et al* (2014) concluyen que una buena organización coloca a todo el personal y los recursos de la institución en posición de relacionarse entre sí y lograr metas a más bajo costo y dentro de los límites del tiempo establecido.

La investigación describe el clima laboral en base a los factores de comunicación, autonomía, capacitación y satisfacción personal, inmersos en el desarrollo de las actividades y funciones del colaborador del Instituto Urracá, Veraguas-Panamá.

MÉTODOS Y MATERIALES

Investigación cuantitativa “en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (Pita Fernández y Pértegas, 2002 p.1), lo cual, permite establecer relación entre las variables, con diseño descriptivo correlacional, según García y Martínez (2012) su propósito es hallar explicaciones a través del estudio mediante relaciones entre variables, en marcos naturales sin que exista manipulación de las mismas. La población corresponde a 66 administrativos del Instituto Urracá. Para la obtención de la muestra, se aplicó el procedimiento de muestreo aleatorio simple, se tuvo participación del 68% de los colaboradores.

Se aplicó un cuestionario, adaptado del “**Instrumento de Medición de Clima Organizacional y Liderazgo (IMCOL)**”, creado por Claudia Mellado (2005). Los ítems (dimensiones) son medidos y cuantificados utilizando una escala de Likert de cinco puntos, en donde los resultados se clasifican en diferentes rangos de acuerdo a un intervalo obtenido. La puntuación del instrumento para medir cada ítem consta de 5 opciones las cuales oscilan entre: 1 “nada”, 2 “poco”, 3 “algunas veces”, 4 “siempre” y 5 “todo el tiempo”. La representación de los datos se agrupó las opciones 1 y 2 “en nada”, 3 y 4 “en cierto grado” y 5 en “totalmente”.

Las cinco dimensiones que conforman el instrumento de medición son:

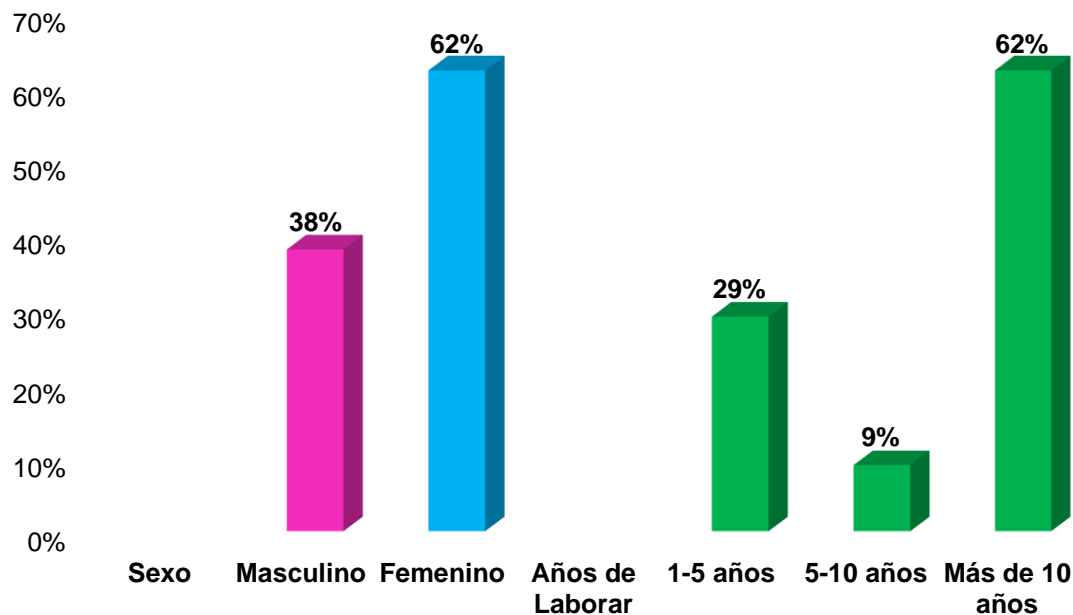
- a. Percepción de la comunicación autoridad/colaborador.
- b. Percepción de la comunicación ascendente-descendente, particularmente los aspectos empáticos y afectivos de esa relación.
- c. Percepción de la valoración de la autonomía laboral.
- d. Percepción de las oportunidades de capacitación.
- e. Percepción de la confiabilidad y comodidad laboral.

RESULTADOS

La muestra de estudio está caracterizada por un 62% femenino 38% masculino. La figura 1, destaca que el 62% tiene más de 10 años de trabajar en el Instituto Urraca, (á) versus un 29% que tiene de 5 a 10 años y un 4% menos de 5.

Figura 1

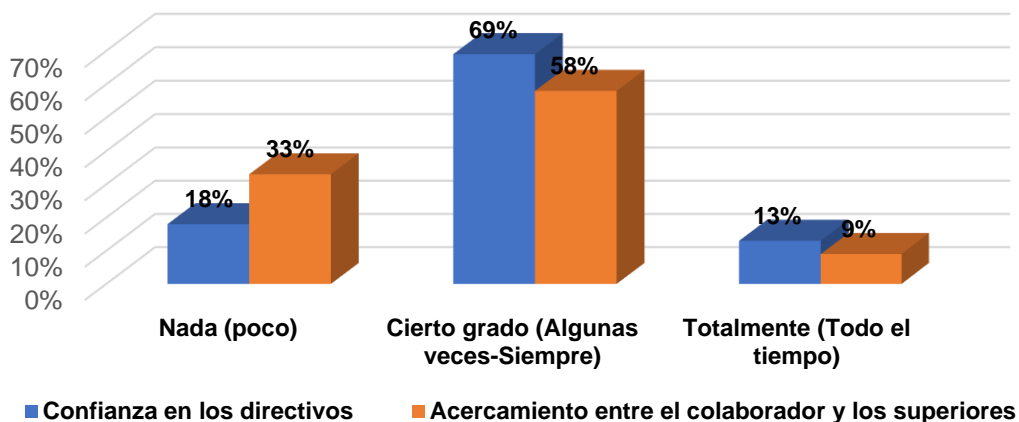
Sexo y años de laborar en el Instituto Urracá de los colaboradores encuestados.



La confianza del colaborador del Instituto Urracá hacia sus superiores en un 18% no existe, 58% cierto grado y el 9% un grado total de confianza (Figura 2). por otra parte, la figura 2, demuestra que un 33% considera acercamiento con sus superiores, mientras que el 58% cierto grado y un 9% totalmente.

Figura 2

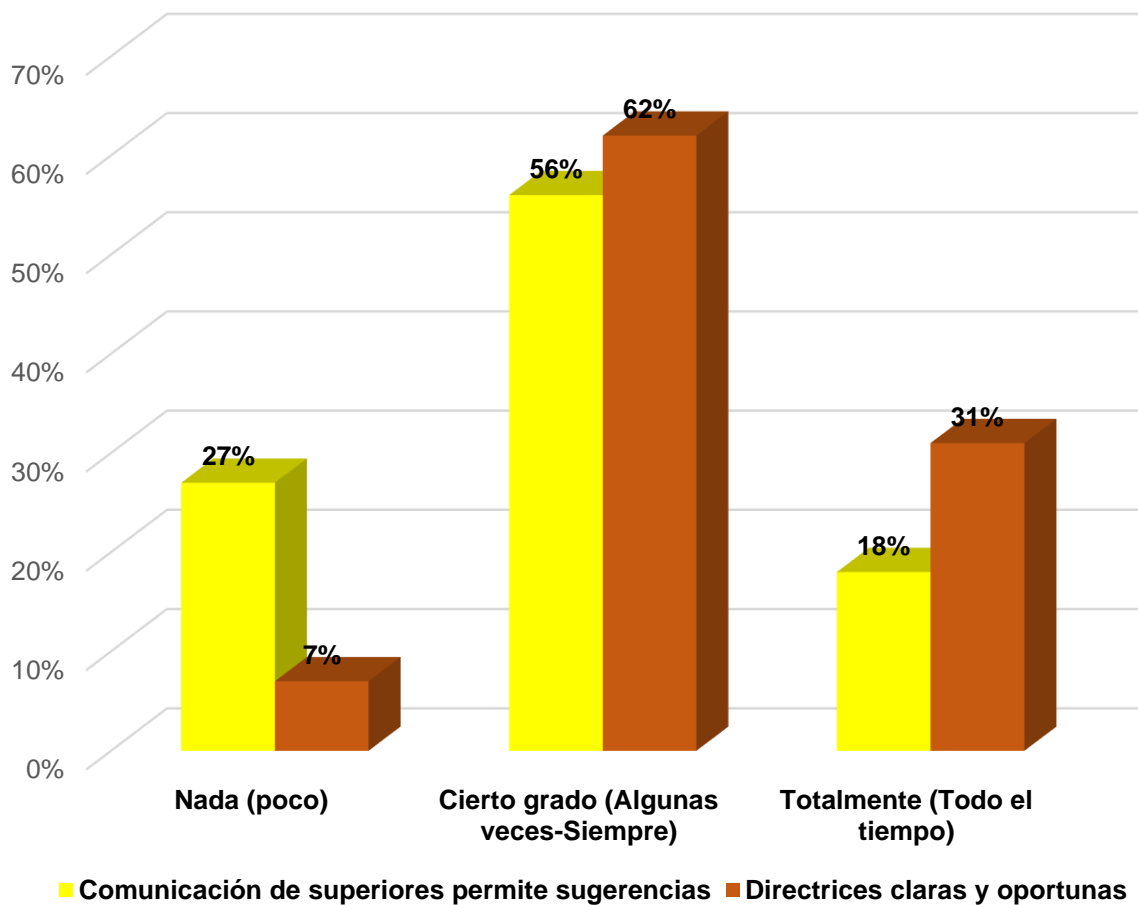
Confianza del colaborador y acercamiento con sus superiores del Instituto Urracá.



Respecto a la comunicación que proviene de los niveles superiores, se observa en la figura 3, que un 7% señala que no se permiten sugerencias, 62% en cierto grado y 31% totalmente. Por otro lado, al recibir directrices un 27% señala que no son claras y oportunas, 62% en cierto grado y 31% totalmente.

Figura 3

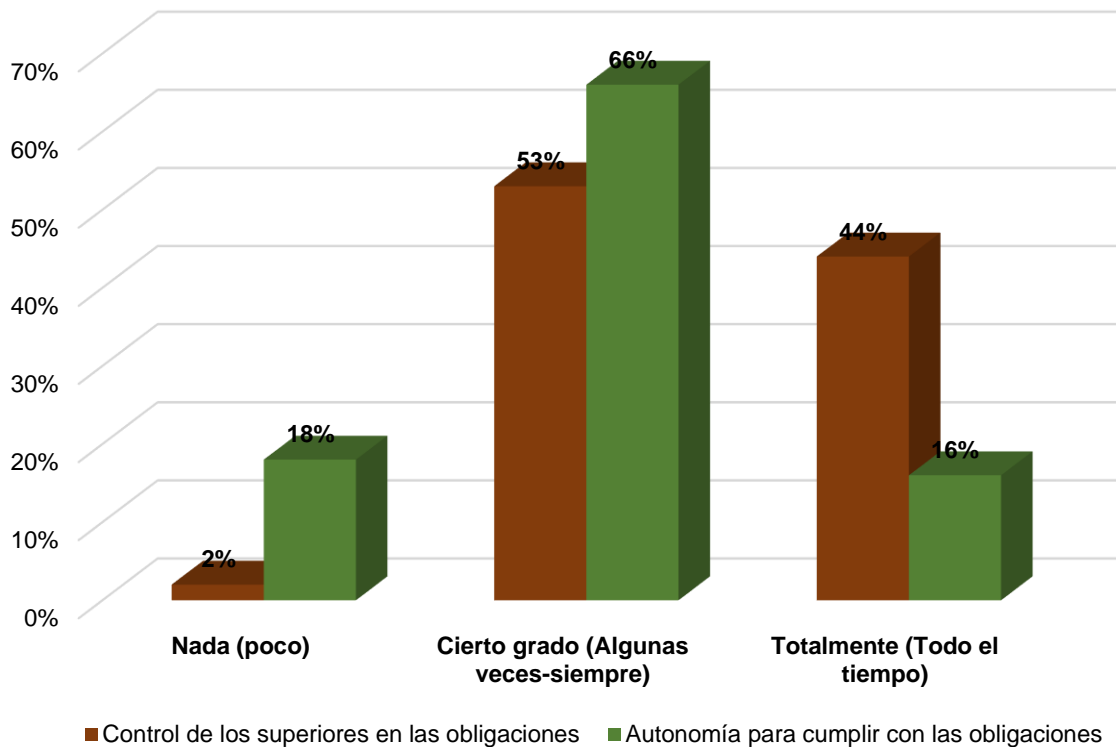
Comunicación y directrices por parte de las autoridades del Instituto Urracá con los colaboradores.



En cuanto al control que ejercen las autoridades en las obligaciones de los colaboradores, un 2% señala que no existe, 53% que se da en cierto grado y 44% totalmente, con relación a la autonomía que tiene el colaborador para ejercer sus funciones, 18% nada, en cierto grado 66% y el 16% posee totalmente autonomía (Figura 4).

Figura 4

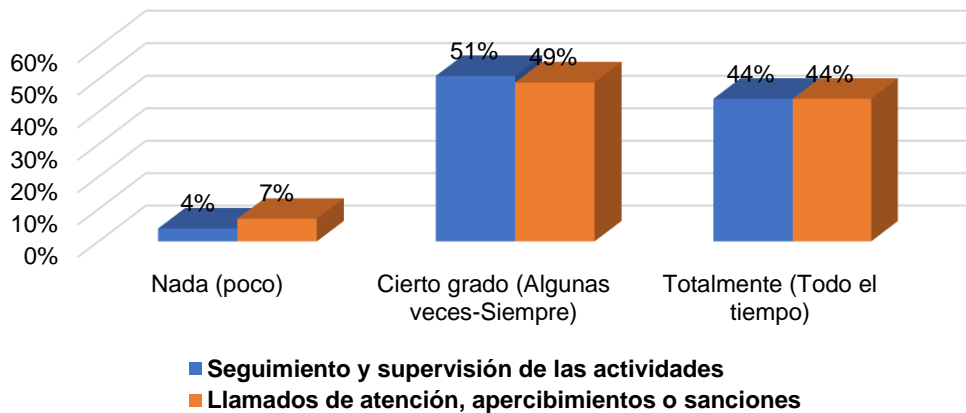
Nivel de control de los superiores en las obligaciones respecto a la autonomía para cumplir con las funciones propias de su trabajo.



Sobre el seguimiento de las actividades laborales por parte de las autoridades, un 4% indica que no existe, 51% se da en cierto grado y el 44% señala que se da totalmente. en cuanto a los llamados de atención o apercibimientos el 7% nada, 49% se dan en cierto grado y el 44% totalmente (Figura 5).

Figura 5

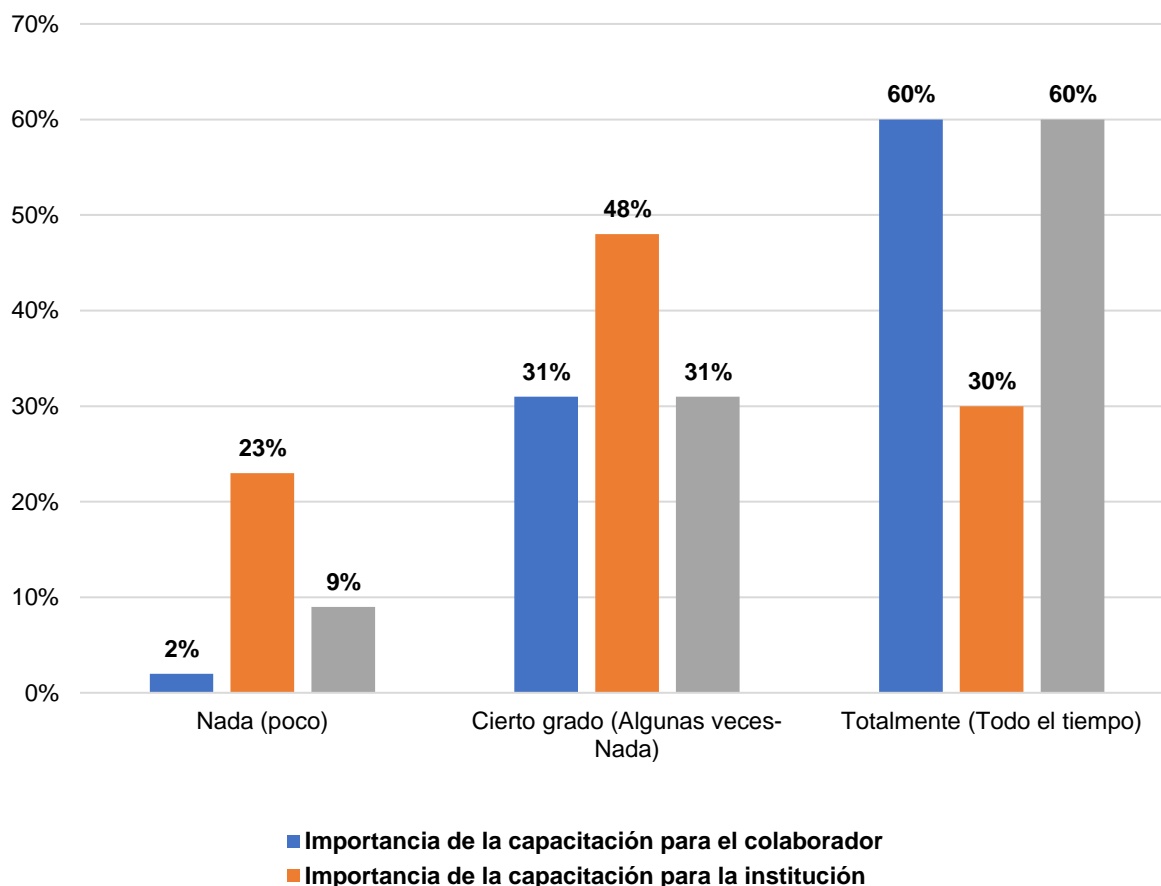
Percepción del colaborador respecto al seguimiento, supervisión y apercibimientos en la ejecución de sus actividades laborales.



Sobre la importancia de las capacitaciones desde la percepción del colaborador un 2% nada, 31% en cierto y el 60% destaca su relevancia. Al verificar la importancia para la institución, desde su punto de vista, indican en un 23% no existe, 48% en cierto grado y 30% totalmente. Al relacionar con la proporción de capacitaciones para mejorar el desempeño 9% nada, el 31% señala que en cierto grado y 60% destaca que totalmente.

Figura 6

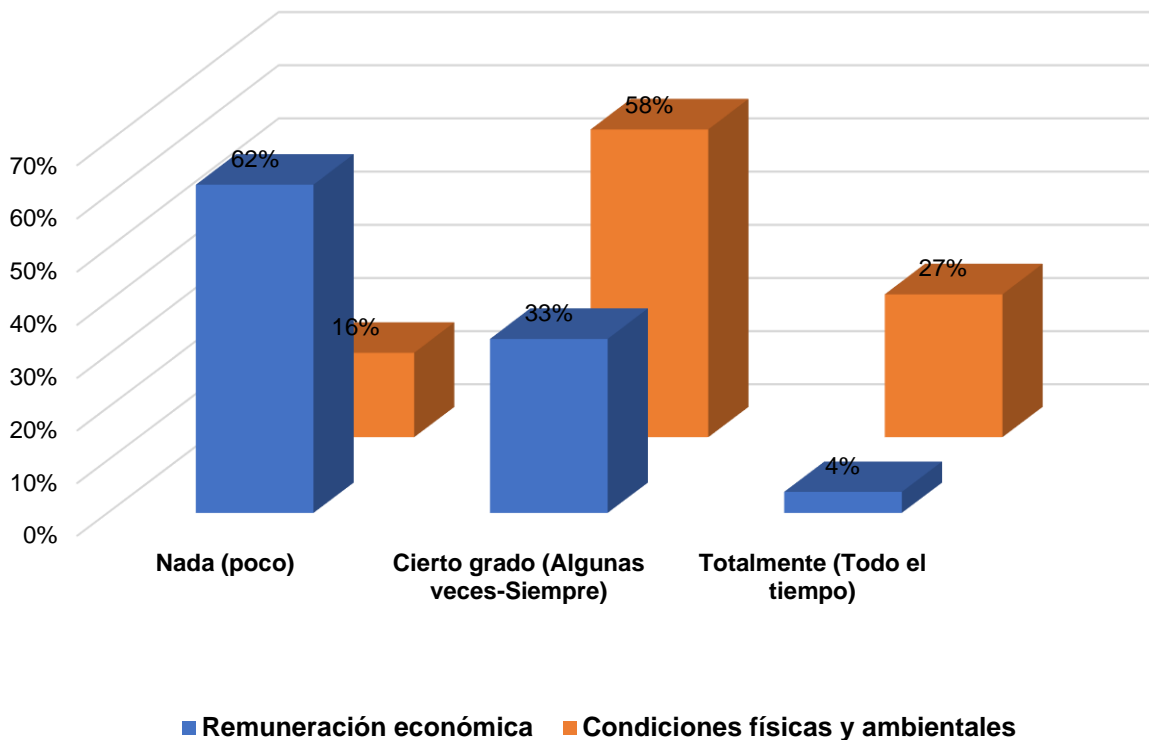
Percepción del colaborador sobre la importancia de las capacitaciones en relación a la prioridad de la institución y su desempeño laboral.



En los aspectos de satisfacción del colaborador, el 62% indica que no existe una buena remuneración económica, 33% se da en cierto grado y el 4% se da totalmente. En contraste al verificar las condiciones físicas y ambientales en su vida laboral, el 16% nada, 58% en cierto grado y 27% totalmente (Figura 7).

Figura 7

Remuneración económica y condiciones ambientales que impactan en el rendimiento de los colaboradores.



DISCUSIÓN

Con una población de estudio que en su mayoría sobrepasa los diez años de laborar en el Instituto Urracá (62%), la percepción en las dimensiones de comunicación, autoridad/colaborador, aspectos empáticos y afectivos de esa relación, valoración de la autonomía laboral, oportunidades de capacitación, confiabilidad y comodidad laboral, son fundamentadas en ese tiempo de experiencia acumulada, lo cual, ha permitido hacer un juicio significativo, exteriorizado a través de la percepción descrita en los resultados.

El nivel de confianza existente por parte de los colaboradores hacia a las autoridades del Instituto Urracá, es muy significativo; se evidencia un alto porcentaje de acercamiento entre ambas partes (Figura 2). Este aspecto es de gran relevancia, al verificar que la comunicación y las directrices para la ejecución de las actividades se dan en un alto grado oportunamente y permiten sugerencias (Figura 3), lo cual es importante para el desarrollo de un clima laboral ideal. Al respecto, Roa Villamil (2017) describe que producto de esa relación, consecuencia de la labor realizada con el colaborador, la dirección “demuestra que ha realizado una excelente planeación, eficaz y capaz de generar un ambiente humano en la organización, la forma más fácil de evaluar

cómo se sienten los empleados es realizar encuestas que permitan identificar las fortalezas y debilidades” (p. 13).

Se evidencia un alto control de las actividades laborales, pero de igual forma autonomía en el desarrollo de las mismas para los colaboradores (ver fig. 4), en relación, la figura 5, sustenta que existe seguimiento de las actividades y un alto grado de llamados de atención en casos necesario. Respecto al seguimiento y valor de visualización de las labores por parte de las autoridades, de las actividades que lleva a cabo el colaborador De León (2021), destaca en su estudio que la influencia del líder hacia el logro de metas y desempeño de sus colaboradores, es un factor clave, considerando la motivación y fomentando el trabajo en equipo, es de gran importancia para potenciar los efectos positivos.

El colaborador del Instituto Urracá comprende en un alto porcentaje la importancia de las capacitaciones para su desarrollo personal, de sus actividades laborales y repercusión en su organización (Figura 6), se evidencia además que las mismas se priorizan por parte de las autoridades. En este aspecto, “la capacitación permanente se convierte en un factor que incide directamente en el desarrollo de las empresas, toda vez que le brinda herramientas fundamentales en materia de innovación, competitividad, calidad y rendimiento en los procesos” (Jamaica González, 2015, p. 15).

Respecto a las condiciones que influyen en la comodidad laboral, existe un porcentaje significativo de descontento en la parte de remuneración económica (Figura 7), por contraparte en los aspectos de ambiente laboral en el desarrollo de las funciones, un alto porcentaje lo considera ideal. En correlación, Huamaní y Chávez (2015), en su estudio indican que “se puede afirmar que si existe una retribución adecuada entre la organización y el trabajador se puede generar un ambiente de satisfacción laboral” (p. 59), recomienda aumentar el presupuesto con la intención de ofrecer mayores oportunidades de capacitación, ofrecer un pago justo por la labor realizada de los colaboradores, como mecanismo de motivación.

CONCLUSIÓN

El grado de percepción proyectado por los colaboradores del Instituto Urracá, en las cinco dimensiones estudiadas, permiten concluir que, existe un clima laboral favorable para la ejecución de las actividades y funciones en la institución, en donde, a pesar que las directrices y control de seguimiento es vertical, se otorga libertad y oportunidad de aporte en el desarrollo de las labores, fundamentado en el buen nivel de comunicación existente con las autoridades, lo cual, facilita la asimilación de las directrices. Además, del reconocimiento existente por parte de los colaboradores, de la relevancia de las capacitaciones y el impacto de las mismas en su contexto laboral, es necesario la profundización del aspecto de remuneración económica como aspecto que presenta un grado de falencia significativo y puede causar debilidades en el desempeño laboral actual, a corto o largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castro Vargas, D. J. (2020). El clima laboral y la calidad de servicios administrativos en Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua 2019. <http://190.223.55.253/bitstream/UDCH/1051/1/TESIS%20MBA.%20DANIEL%20JESUS%20CASTRO%20VARGAS-%2017-07-21-%2014-38-%20PM-Actualizado-APA%20FIGURAS%20Y%20TABLAS%20%282%29.pdf>
- De León, M. I. S. (2021). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Visión Antataura*, 5(2), 97-114. <https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/download/2525/2281>
- Díaz Morales, D. R. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245–256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021>
- Espinoza León, L. N. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10524/Espinoza_II.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- García Sanz, M. P. y Martínez Clares, P. (2012). Guía práctica para la realización de trabajos fin de grado y trabajos fin de máster. *Guía práctica para la realización de trabajos fin de grado y trabajos fin de máster*, 1-387. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/5188158>
- Huamaní, P. L. T., y Chávez, A. R. A. (2015). El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal. *Gestión en el tercer milenio*, 18(36), 39-61. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737/10512>
- Jamaica González, F. M. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo?sequence=1>
- López, N. M., y Castiblanco, K. A. (2021). Clima laboral como factor Influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(1), 78–91. <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2021/09/revista-chilena-de-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- López, S., Domínguez, M., y Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo. <http://www.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2015/04/INVESTIGACION-INES-MACHADO-16-2014.pdf>
- Pita Fernández, S., y Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9(1), 76-78. http://www.ecominga.uqam.ca/ECOMINGA_2011/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/2.Pita_Fernandez_y_Pertegas_Diaz.pdf
- Roa Villamil, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16370/Roavillamilmonica2017.pdf?sequence=1>

- Rodríguez Muñoz, N. J. (2019). *Aspectos del clima laboral en los Centros Oficiales de Educación Media en la ciudad de Panamá*. (Tesis doctoral). Universidad UMECIT. https://dspace2-umecit.metabuscador.org/bitstream/handle/001/2305/Tesis_NelsonRodriguez_%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tulcan, S. M. M., y Guerrero, J. L. C. (2021). Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una institución educativa municipal de la ciudad de San Juan de Pasto. *Informes psicológicos*, 21(2), 13-26. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a01>