

Clima Laboral y la Satisfacción del Talento Humano en Entidades del Sector Público Caso: GAD Provincial de Cotopaxi Período 2021

Lisbeth Valeria, Quishpe Guanoluiza¹

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Sangolquí
lisbethvquishpe@gmail.com

Beatriz Yolanda, Velasco Olalla²

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Sangolquí
bvelascoaf@gmail.com

Luis Alfonso, Lema Cerda³

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE - Sangolquí
lalema@espe.edu.ec

Recibido: 16/05/2023

Aceptado: 17/07/2023

RESUMEN

Las causas problemáticas identificadas tienen origen en la comunicación entre niveles jerárquicos, pues ha ocasionado dificultades en la respuesta organizacional. La ausencia de un plan de reconocimientos ha generado que los trabajadores pierdan su motivación y limiten su liderazgo en las áreas de la empresa pública. Por ello, el objetivo establecido fue analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, dado que, presentó la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos. El alcance fue correlacional puesto que consistió en la relación de dos variables planteadas con el fin de evidenciar un aspecto afirmativo y negativo, por medio de una prognosis causal en un tiempo de corte transversal donde se realizó un levantamiento único para percibir resultados óptimos. La población de estudio fue a los trabajadores que forman parte de las oficinas del sector público del GAD de la provincia de Cotopaxi. Se aplicó encuestas a 87 servidores públicos mediante un levantamiento digital. Finalmente, se concluyó que, existen pocas limitaciones en cuestión a las expectativas de la capacidad de controlar el contacto social con las personas que los rodean, puesto que existen momentos de conversación en el área laboral que animan de forma positiva en el rendimiento y sentido de satisfacción.

Palabras clave: clima laboral; satisfacción laboral; talento humano; sector público; servidor público.

¹ Ingeniera en finanzas y auditoría, Maestrante, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador.

² Ingeniera en contabilidad y auditoría, Maestrante, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador.

³ Ingeniero en Sistemas e Informática, Ingeniero Comercial, Magister en Administración de Empresas, Docente investigador, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador

Work environment and satisfaction of human talent in public sector entities case: Provincial GAD of Cotopaxi period 2021

ABSTRACT

The problematic causes identified have their origin in the communication between hierarchical levels, since it has caused difficulties in the organizational response. The absence of a recognition plan has caused workers to lose their motivation and limit their leadership in the areas of the public company. Therefore, the established objective was to analyze the relationship between the work environment and the satisfaction of human talent in the Provincial Decentralized Autonomous Government of Cotopaxi with respect to their work environment for the recognition of their work expectations. The research had a quantitative approach, since it presented the collection and analysis of numerical and statistical data. The scope was correlational since it consisted of the relationship of two variables raised in order to demonstrate an affirmative and negative aspect, through a causal forecast in a cross-sectional time where a single survey was carried out to perceive optimal results. The study population was the workers who are part of the public sector offices of the GAD in the province of Cotopaxi. Surveys were applied to 87 public servants through a digital survey. Finally, it was concluded that there are few limitations in terms of the expectations of the ability to control social contact with the people that surround them, since there are moments of conversation in the workplace that positively encourage performance and a sense of self-esteem. satisfaction.

Keywords: work environment; job satisfaction; human talent; public sector; public servant.

Introducción

El estudio que se propone ha evidenciado diversas sustentaciones empíricas y teóricas que combinan al clima laboral y la satisfacción del empleado (Beltrán & Bou-Llugar, 2018). No obstante, se ha mostrado divergencias en su combinación conceptual, puesto que, al clima laboral lo han catalogado en la literatura científica del talento humano como lugar de trabajo.

En el Ecuador se determinó que una persona al día invierte 8 horas trabajando, es decir 40 horas a la semana, lo que a 1 año implica 1.920 horas. Por ello, el Estado ecuatoriano se comprometió a mejorar el clima laboral para obtener la excelencia en los servidores públicos (El Telégrafo, 2019), puesto que, se ha demostrado que cuando existe un buen clima laboral toda mejora, caso contrario las relaciones interpersonales y los procesos se debilitan.

Un estudio previo sobre el entorno laboral saludable aplicado en los años 2013 al 2015 a 24.140 servidores públicos a través de 52 unidades prestadoras de servicio como: hospitales, escuelas, centros de rehabilitación social, unidades de policía comunitaria y centros de desarrollo infantil, reflejó el orgullo por ser servidor público como componente más alto con un 85%. En segundo lugar, se ubicó la credibilidad con 70%, lo que significó que los empleados creen en el liderazgo de quienes están dirigiendo la institución (Senescyt, 2016).

A inicios del año 2019 se aplicó encuestas a 128 instituciones y 23 empresas públicas para dar el reconocimiento a la empresa con mejor clima y gestión laboral. Entre los participantes con mayor puntuación estuvieron la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) con una puntuación del 86% y se posicionó como la institución con mejor clima laboral y entorno productivo del país. Los factores que fueron tomados en consideración fueron el liderazgo, compromiso y entorno de trabajo (El Telégrafo, 2019).

El clima y la satisfacción laboral del capital humano son aspectos intangibles y diferenciados en organizaciones públicas y privadas, pues, Pedraza (2020) manifestó que el objetivo principal es el análisis de la percepción de los colaboradores y la relación del constructo ambiente laboral, desde un enfoque racional y causal. Además, tomó de referencia el factor de clima organizacional, aspecto afectivo y los estándares de identidad, dado que dejan como resultados relevantes y positivos en la contribución del clima organizacional y aportan un mejor desempeño por parte de los empleados de la institución.

La motivación, las teorías y su relación en el ámbito empresarial son necesidades que permiten defenderse para evitar daños en el desarrollo del clima laboral, pues, Huilcapi, Castro, & Jácome (2017) demostraron que la clave para generar un adecuado y agradable clima organizacional es considerar los factores motivaciones ya que tienen el objetivo de equilibrar los estados emocionales tanto de los gerentes como del personal de las organizaciones. Dejaron resultados del 53% de insatisfacción que, si afectan las relaciones interpersonales, es por ello, que plantearon la motivación como un elemento fundamental en la administración y el desarrollo de aspectos positivistas que coadyuvan en la calidad de vida y área empresarial.

Se prevé identificar en el apartado, los objetivos y metodologías aplicadas para diagnosticar en el trabajo propuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi, que mostró deficiencias en las condiciones del clima laboral de los empleados, lo cual ha provocado insatisfacción por parte de los empleados. Entre las causas problemáticas identificadas están los problemas de comunicación entre niveles jerárquicos que ha ocasionado problemas al responder a contingentes de la organización. La ausencia de un plan de reconocimientos a generado que los trabajadores pierdan su motivación y limiten su liderazgo en las áreas de la empresa pública. Finalmente, la limitada formación de competencias ha hecho que los empleados bajen su rendimiento e incurran en pérdida de tiempo para generar la

expectativa de insatisfacción. Por ello, el objetivo de la investigación radica en analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi.

Desarrollo

Clima laboral

El clima laboral se lo contextualiza dentro del ambiente organizacional, puesto que el clima se basa en macro percepciones descriptivas y cualidades del área de trabajo. Según, Bordas (2017) menciona que el clima prevalece en toda la institución, sin embargo, algunas entidades tienen una cultura deplorable en cuestión al aprendizaje común de valores y principios que son arraigados por divergencias de individuos. Es por ello, que existe la necesidad de la búsqueda de satisfacción laboral que permita mejorar la productividad y el éxito a largo plazo.

Factores de evaluación del clima laboral

En el clima laboral interceden factores importantes dentro de la empresa, la cognición de cada empleado en el ámbito laboral, positivamente poseerá relación con la confianza, la permanencia, el trabajo en equipo y la concordancia entre los empleados. Cabe mencionar que, las organizaciones que proporcionan un clima laboral agradable consideran a sus trabajadores como colaboradores con autonomía y libertad para el desarrollo de las actividades laborales (Chiavenato, 2019).

Factores de evaluación

Comunicación

La comunicación en las organizaciones consiste en el mecanismo de emitir y receptor los mensajes por medio de un sistema abierto. Es decir que, la comunicación no debe ser exclusiva por la distribución jerárquica, no obstante, debe

ser en forma horizontal. En efecto, los colaboradores tendrán una cognición del propósito que instaura la organización, las necesidades y los ganancias derivadas (Vásquez, García, & Pineda, 2019).

Colaboración

En la colaboración según Rojas & Vilchez (2018) se valora el nivel de conocimiento, responsabilidad, comunicación, grado de asistencia dentro de la empresa y con los compañeros, y confianza. En este sentido, los factores mencionados son indispensables para tener un buen clima laboral, en consecuencia, se genera eficacia en las relaciones humanas dentro de la organización, que será observada por los clientes.

Liderazgo

El liderazgo cuenta con teorías y enfoques que en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo comprende al sujeto que administra y otros que cuentan con responsabilidades en cada área o departamento. De igual forma, el nivel de liderazgo se desarrolla para el aprendizaje continuo y el logro de resultados precisos en corto plazo (Medina, 2021).

Motivación

La motivación es uno de los temas centrales en las ciencias sociales, dado que juega un papel fundamental en el comportamiento organizacional. Por tal motivo, la motivación laboral se refiere a cuando trata una persona de trabajar bien y con persistencia del esfuerzo en los entornos laborales. Del mismo modo, la motivación tolera el accionar de varios colaboradores para obtener la satisfacción de las necesidades (Gallegos & López, 2018).

Condiciones físicas

Las condiciones físicas es un requisito principal que deben contar las organizaciones, puesto que los ambientes laborales deben ser idóneos para la ejecución de las tareas asignadas. Es decir, que los ambientes, la disminución de ruidos, la luminaria, materiales de oficina idóneos y equipos para los trabajadores son elementos fundamentales (condiciones físicas) que todas las empresas deben ofrecer a sus colaboradores, para mejorar su productividad. (Loor, Calderón, & Arias, 2017).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es considerada como la aglomeración de actitudes y aptitudes del individuo hacia su trabajo. Eventualmente, el colaborador que se halle dentro de un área agradable en la empresa, que sus directores muestren conformidad con su compromiso y que lo inspiren a mejorar por medio de ascensos, forjará un deleite personal. Cabe mencionar que, la satisfacción laboral intrínseca se vuelve más importante que las recompensas extrínsecas como el dinero y la promoción (Araoz & Estrada, 2021).

Funcionalidad

La funcionalidad se la contextualiza como parte de los niveles de funcionalidad y servicio de una instalación desde una óptica de las partes interesadas con la capacidad de servicio. De tal forma que, al relacionar la oferta (capacidad de servicio) y la demanda (funcionalidad solicitada) los individuos pueden valorar de inmediato la capacidad del edificio, con el objetivo, de especificar aspectos que deben corregirse (Alvarez, 2019). Cabe destacar que, los resultados de la funcionalidad manifiestan información determinada a los directivos, en consecuencia, los aspectos de déficit se puedan cambiar para un ahorro en posteriores costos.

Evaluación de satisfacción

Se considera que la satisfacción laboral es el resultado de la evaluación de un empleado de su trabajo. Una evaluación negativa del entorno laboral conduce a la insatisfacción laboral, mientras que, una evaluación positiva conduce a la satisfacción laboral (Castro & Pacheco, 2021). Es por ello, que las empresas privadas o públicas las políticas en cuestión a salarios coadyuva a incrementar las recompensas y productividad. En este sentido, la satisfacción laboral señala que los colaboradores satisfechos desean seguir en la empresa, en cambio los insatisfechos presentan menores rendimientos y a futuro salir de la compañía.

Modelo SERVQUAL

En el modelo SERVQUAL se valora la expectativa de calidad del servicio de los clientes internos y externos. Además, en SERVQUAL, la calidad percibida está representada por la diferencia en las puntuaciones entre la calificación de percepción y la calificación de expectativa. Sin embargo, las propuestas del estudio contienen los predictores de la calidad del servicio. Así mismo, utilizan un análisis de regresión lineal, comparación del número de predictores de las medidas de brecha, las de percepción y los modelos de regresión (Ayay et al., 2021).

Además, es fundamental la indagación entre las características de la satisfacción del talento humano y el clima laboral observado.

H1. Las medidas de brecha entre las características ambientales percibidas y las características ambientales esperadas son predictores más fuertes para explicar la satisfacción ambiental y la satisfacción laboral que las medidas basadas en la percepción.

H2. La satisfacción con el entorno físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.

Metodología

La investigación tiene un enfoque de origen cuantitativo, dado que, presentó la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos (Hernández et al.,2014). El propósito fue determinar las valoraciones objetivas de datos obtenidos en la encuesta virtual. Además, este enfoque ayudará a comprobar los aspectos hipotéticos de las variables de estudio de clima laboral y satisfacción del empleado en la entidad de estudio del sector público del GAD provincial de Cotopaxi en el período 2021.

Alcance correlacional

El alcance fue correlacional puesto que consistió en la relación de dos variables planteadas con el fin de evidenciar un aspecto afirmativo y negativo, por medio de una prognosis causal en un tiempo de corte transversal donde se realizó un levantamiento único para percibir resultados óptimos. La variable independiente y dependiente de la investigación determinan orígenes de afectación en el área de estudio (González et al, 2020). Las principales limitaciones difieren del clima organizacional apto en el sector público del GAD provincial de Cotopaxi.

Participantes

La población de estudio fue a los trabajadores que forman parte de las oficinas del sector público del GAD de la provincia de Cotopaxi. Se aplicó encuestas a 87 servidores públicos mediante un levantamiento digital. En la investigación se empleó un muestreo no probabilístico, dado que, la población es pequeña y es seleccionada en muestras basadas en un juicio subjetivo por parte de los integrantes que conforman la investigación (Mendoza & Ramírez, 2020).

Métodos de análisis de datos

La investigación comprende un diseño factorial que delimitó los cinco componentes que consistió en encontrar características de expectativa y percepción en cuestión a las variables (Schettini & Cortazzo, 2015). Por medio de la validación del instrumento se analizó estadísticas descriptivas donde se evidenció indicadores, expectativas, percepciones, media y desviación de cada una. Además, se identificó la prueba KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett, para separar los componentes, por medio de la varianza total explicada, se efectuó el análisis de 5 componentes; tangible, aseguramiento, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad.

Por medio del gráfico de sedimentación se definió la pendiente donde pierde su inclinación en el número de componentes y autovalores, en el análisis de componentes rotados de expectativa y percepción por medio del método Varimax con normalización Kaiser, se extrajo los componentes que tienen altas cargas, dado que la regla es almacenar los números mayores a la unidad para el correspondiente análisis (Schettini & Cortazzo, 2015). Al igual que, el gráfico de componentes en espacio rotado se encontró en que cuadrante tienen estrecha relación.

Análisis factorial

El modelo es en función del artículo Lee (2006) que instauran variables y componentes ya validados para la aplicación del diseño del instrumento. Para ello, se miden expectativas y percepciones dentro de los aspectos ambientales físicos del entorno laboral, fundamentadas por la investigación de Parasuraman et al., (1988). En expectativas presentó cinco componentes (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía) y en percepción seis componentes (tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía, competencia).

Diseño del Instrumento

Se efectuó una encuesta digital a 87 servidores públicos en los tres departamentos; gerencial, administrativo y operativo. Se ubicaron en el instrumento dos dimensiones de investigación expectativas del ambiente físico y percepciones del ambiente físico. Para ello, cada dimensión consta de veinte preguntas y se utilizó la escala de Likert con sus respectivas codificaciones (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Algo en desacuerdo 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Cabe destacar, que la encuesta presentó preguntas socio-demográficas con una óptica de aspecto general (edad, escolaridad, departamento que se desempeña y salario que percibe) con el propósito de considerar planteamientos que implican el análisis para optimizar la comunidad de estudio. Consecutivamente, se aplicó una herramienta que permitió un proceso de análisis de datos veraz como fue el software estadístico Spss.

Resultados

Tabla 1. Ficha técnica de la muestra

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativa	0,902	20
Percepción	0,851	20
Alfa Global	0,902	40

Fuente: Elaborado por los autores

La validación del instrumento fue aplicada mediante el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, el cual permitió mediar la fiabilidad y el número de elementos de la encuesta los mismos que se encuentran correlacionados (Soler Cárdenas & Soler Pons, 2012). Se aplicó una encuesta a 87 servidores públicos pertenecientes al GAD Provincial de Cotopaxi. Donde se encontró que el coeficiente de expectativa

es de 0,902 del número de elementos de 20 y la percepción de 0,851 de 20 números de elementos, y el alfa global de 0,902 es decir que, presenta un grado alto de confiabilidad en el instrumento aplicado.

Tabla 2 Perfil Socio-demográfico

Variable	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Media
Edad	18 a 23 años	1	1,6	3,59
	24 a 30 años	6	9,8	
	31 a 35 años	21	34,4	
	36 a 40 años	22	36,1	
	Mayor a 41 años	11	18	
Escolaridad	Secundaria	6	9,8	3,15
	Educación Superior	40	65,6	
	Posgrado	15	24,6	
Salario	\$425 - \$600	6	9,8	2,95
	\$601 - \$800	13	21,3	
	\$801 - \$1000	20	32,8	
	Más de \$1000	22	36,1	
	Gerencial	7	11,5	
Departamento	Administrativo	39	63,9	
	Operativo	15	24,6	

Fuente: Elaborado por los autores

En la variable edad se evidenció cinco descripciones, en el cual 36,1% se direcciona en el rango de edad de 36 a 40 años de edad, el 34,1% equivale a 31 a 35 años, el 18% se asoció a las personas mayores de 41 años, en cambio el rango de edad de 24 a 30 años (9,8%) y de 18 a 23 años corresponden a porcentajes menores. La

educación superior (65,6%) tuvo el mayor grado de porcentualidad, el posgrado dejó un margen del 24,6%, no obstante, la secundaria se mostró con el menor grado del 9,8%.

Validación del instrumento

Tabla 3. Estadísticos Descriptivos

Indicadores	Expectativa		Percepción	
	Media	Desviación	Media	Desviación
DT1	3,9	1,06	3,61	1,201
DT2	3,98	0,785	4,23	0,739
DT3	3,64	1,001	3,97	0,894
DT4	4,23	0,643	3,95	0,825
DT5	3,31	1,218	3,44	1,177
DC1	3,89	0,95	4,08	0,843
DC2	3,18	1,232	3,44	1,162
DC3	3,77	0,99	3,92	0,759
DC4	3,39	1,215	4,21	0,71
DC5	3,98	0,785	4,43	0,59
DR1	4	0,753	4,23	0,668
DR2	3,84	0,986	3,36	1,111
DR3	3,38	1,067	3,87	0,846
DR4	3,97	0,752	4,21	0,71
DR5	3,67	1,044	3,75	0,907
DA1	3,57	0,974	4,08	0,802
DA2	3,54	1,042	4,13	0,785
DA3	3,2	1,352	2,79	1,496
DA4	3,43	1,271	3,95	0,939
DA5	3,23	1,322	3,93	1,093

Fuente: Elaborado por los autores

En la aplicación se localizó 20 indicadores por cada dimensión (expectativa y percepción) los mismos que se evidenciaron en el indicador mi lugar de trabajo está lo suficientemente abierto para ver a mis colegas trabajando como expectativa de una media de 3,90 y la media de percepción es de 3,61. El indicador mi lugar de trabajo proporciona un entorno tranquilo para que se concentre en el trabajo, enmarca la expectativa de una media de 3,98 y la media de percepción es de 4,23. En el indicador mis muebles son flexibles para ajustar y reorganizar mi espacio de trabajo con una media de expectativa de 3,64 y en percepción con una media de 3,97. El indicador soy capaz de controlar el contacto social con los que me rodean como expectativa de una media de 4,23 y en perspectiva de media de 3,95.

En el indicador tengo reuniones informales e improvisadas en mi estación de trabajo privada, se identificó que la media de expectativa es de 3,31 y la media de percepción es de 3,44. El indicador la calidad de mi equipo es más que suficiente para trabajar con eficacia con una media de expectativa de 3,89 y por parte de la media de percepción de 4,08. El indicador mi lugar de trabajo tiene funciones polivalentes para reuniones informales e instantáneas con la media de expectativa de 3,18 y la media de percepción de 3,44. El indicador puedo personalizar mi espacio de trabajo enmarca una media de expectativa de 3,77 en percepción una media de 3,92. En el indicado puedo controlar la temperatura o el flujo de aire en mi oficina deja media de expectativa de 3,39 y una media de percepción de 4,21.

El indicador mi ambiente de trabajo es tranquilo se manifiesta con una media de expectativa de 3,98 y una media de percepción de 4,43. En el indicador es capaz de determinar la organización/apariencia de mi área de trabajo tiene como media de expectativa de 4,00 y la media de percepción de 4,23. El indicador accede fácilmente desde la estación de trabajo de su colega se establece una media de expectativa de 3,84 y la media de percepción de 3,36. El indicador la estación de trabajo está sobre equipada para las necesidades típicas en la expectativa de media de 3,38 y la percepción de media de 3,87. El indicador el espacio de trabajo es

flexible indica una media de expectativa de 3,97 y una media de percepción de 4,21. Por parte del indicador los muebles son un sistema fijo se encontró una media de expectativa de 3,67 y una media de percepción de 3,75.

El indicador la estación de trabajo es grande presentó una media de expectativa de 3,57 y una media de percepción de 4,08. En referencia al indicador es capaz de tener un tiempo tranquilo y sin molestias a solas enmarca una media de expectativa de 3,54 y la media de percepción de 4,13. El indicador el área de trabajo tiene muchas distracciones visuales se identificó una media de expectativa de 3,20 y una media de percepción de 2,79. En el indicador tiene un amplio espacio de almacenamiento en el área de trabajo se evidenció una media de expectativa de 3,43 y una media de percepción de 3,95. Por parte del indicador puede controlar el nivel de iluminación en la estación de trabajo se evidenció en expectativa con una media de 3,23 y en percepción con una media de 3,93.

Análisis factorial exploratorio

Tabla 4. Prueba de KMO y Bartlett Expectativa

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,785
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	631,464
	gl	190
	Sig.	0,000

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 5. Prueba de KMO y Bartlett Percepción

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,753
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	518,555
	gl	190

Sig.

0,000

Fuente: Elaborado por los autores

Tabla 6. *Matriz de varianza total explicada Expectativa*

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Tangible	4,285	21,423	21,423
Confiabilidad	3,565	17,823	39,246
Capacidad de respuesta	2,043	10,214	49,460
Aseguramiento	1,795	8,977	58,437
Empatía	1,718	8,588	67,025

Fuente: Elaborado por los autores.

La matriz de varianza total consistente en el número de componentes extraídos por medio de la explicación de porcentajes de la varianza de los datos total. Los componentes extraídos son: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía, los mismos que manifestaron el 67,025% de la varianza total. Es decir, los 5 componentes mostraron autovalores mayores a 1 es por ello que, permitió la relación de los componentes antes mencionados.

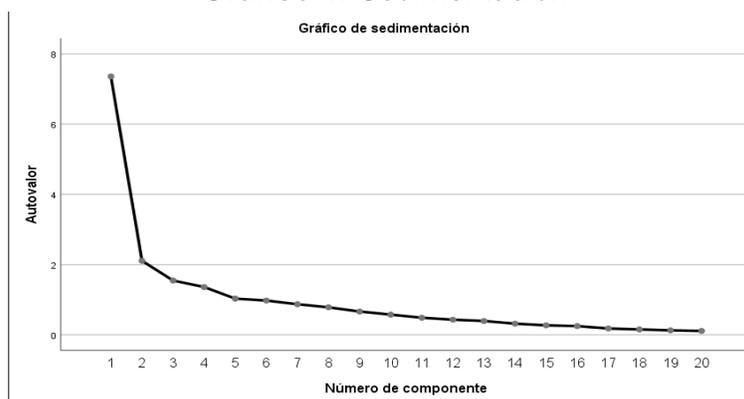
Tabla 7. *Matriz de varianza total explicada Percepción*

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Tangible	3,870	19,348	19,348
Confiabilidad	3,269	16,347	35,695
Capacidad de respuesta	2,027	10,133	45,828
Aseguramiento	1,905	9,524	55,352
Empatía	1,568	7,841	63,193
Competencia	1,249	6,246	69,439

Fuente: Elaborado por los autores.

Por parte de la matriz de varianza total explicada de percepción se extrajeron la suma de cargas al cuadrado de la rotación. Los componentes son: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y competencia, los mismos que manifestaron el 69,439% de la varianza total. Los 6 componentes revelaron autovalores >1 puesto que consintió en relacionarse.

Gráfico 1. Sedimentación



Fuente: Elaborado por los autores.

En la segmentación con 20 indicadores, se demostró que la pendiente pierde su inclinación desde el sexto autovalor, para ello se separó los 5 componentes, los mismos que suman la variación mayor de 67,025% de la varianza total de los datos.

Tabla 8. Matriz de Componente Rotado Expectativa

Indicadores	Componente				
	Tangible	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Aseguramiento	Empatía
DT1	0,049	0,217	0,163	0,739	0,059
DT2	0,01	0,077	0,786	0,205	-0,013
DT3	0,548	-0,001	0,34	0,486	-0,127

DT4	-0,007	-0,252	0,083	0,303	0,766
DT5	0,139	0,848	0,199	0,082	-0,029
DC1	0,2	0,249	0,095	-0,078	0,832
DC2	0,443	0,765	0,015	0,094	0,035
DC3	0,712	0,127	0,253	0,254	-0,002
DC4	0,74	0,244	-0,002	-0,142	0,187
DC5	0,22	0,125	0,665	0,108	0,146
DR1	0,686	0,054	0,195	0,132	0,249
DR2	0,1	0,552	0,199	-0,04	0,203
DR3	0,45	0,617	0,049	-0,048	-0,049
DR4	0,417	0,01	0,137	0,636	0,279
DR5	0,72	0,2	0,191	0,25	-0,046
DA1	0,512	0,332	0,465	0,199	0,143
DA2	0,433	0,377	0,506	-0,291	0,31
DA3	0,019	0,758	-0,003	0,382	-0,152
DA4	0,52	0,505	0,31	0,053	0,187
DA5	0,725	0,422	-0,136	0,017	0,014

Fuente: Elaborado por los autores.

La tabla 8 evidenció los resultados del componente Aseguramiento, del cual el lugar de trabajo está lo suficientemente abierto para ver a los colegas trabajando con una magnitud de 0,739. El componente 3 Capacidad de respuesta proporcionó un entorno tranquilo para concentrarse en el lugar de trabajo, en cambio, en menor medida se encontraron los muebles que son suficientemente flexibles para ajustar y reorganizar el espacio de trabajo con una magnitud de 0,340. El componente 5 Empatía refleja la capacidad de controlar el contacto social con los que lo rodean con magnitud de 0,766.

El componente 2 refiere a Confiabilidad el mismo que se presentó en mayor medida 0,848. No obstante, en menor medida se encontró la calidad del equipo es suficiente

para el trabajo con eficacia, y 0,765 de magnitud representó que el lugar de trabajo tiene reuniones polivalentes en reuniones instantáneas. El componente 1 Tangible controló la temperatura en la oficina (0,740), los muebles son un sistema fijo con magnitud 0,720. Personaliza el espacio de trabajo con magnitud de 0,712 y en menor medida se evidenció la apariencia del área de trabajo 0,686. El componente de confiabilidad presentó muchas distracciones visuales, en segundo lugar, el espacio amplio de almacenamiento y el control de iluminación presentaron una magnitud baja.

Tabla 9. Matriz de Componente Rotado Percepción

Indicadores	Componente					
	Tangible	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Aseguramiento	Empatía	Competencia
DT1	0,463	0,677	0,016	-0,052	0,025	-0,271
DT2	0,551	-0,052	-0,003	0,539	0,099	0,132
DT3	0,064	0,074	0,068	0,85	0,006	-0,116
DT4	0,573	0,037	0,104	0,267	0,078	0,098
DT5	0,181	0,808	-0,078	0,141	-0,041	0,288
DC1	0,438	0,059	0,628	-0,015	0,347	0,002
DC2	-0,007	0,79	0,174	0,068	0,035	0,364
DC3	0,76	0,228	0,026	0,021	-0,035	0,201
DC4	0,824	-0,138	0,133	0,049	0,093	-0,033
DC5	0,137	-0,11	-0,047	0,537	0,097	0,447
DR1	0,476	0,075	0,249	-0,035	0,124	0,615
DR2	0,121	0,394	0,776	0,11	-0,068	0,077
DR3	0,198	-0,1	0,549	0,603	0,084	0,041
DR4	-0,035	0,07	0,137	0,025	0,851	0,267
DR5	0,599	0,203	0,53	0,039	0,128	0,234
DA1	0,499	-0,069	0,127	0,251	0,304	0,075
DA2	-0,043	0,773	0,182	-0,182	0,134	-0,096

DA3	0,699	0,199	0,459	0,09	-0,003	-0,038
DA4	0,363	0,154	-0,043	0,125	0,723	-0,239

Fuente: Elaborado por los autores.

La tabla 9 demostró resultados del componente Tangible, el mismo que el lugar de trabajo proporcionó un entorno tranquilo para la concentración con una magnitud de 0,551, en cambio, el lugar de trabajo fue lo suficientemente abierto para ver a los colegas con magnitud de 0,463. El componente 3 Aseguramiento da respuesta a los muebles son los suficientemente flexibles para ajustar y reorganizar el espacio de trabajo con una magnitud alta de 0,850. Por otro lado, el control del contacto social que lo rodea deja la magnitud de 0,267. El componente 2 refiere a Confiabilidad donde las reuniones informales e improvisadas en el lugar de trabajo (0,808) se encontró en gran media, seguido a ello, el lugar de trabajo tiene funciones polivalentes con magnitud de 0,790 y en menor medida se encontró la calidad de equipo que trabajó con eficacia.

El componente tangible controló la temperatura en la oficina 0,824, en cambio, 0,765 de magnitud representó personalizar el espacio de trabajo. El componente 6 Competencia determinó la apariencia de la organización, y 0,447 de magnitud representó en menor medida al ambiente de trabajo es tranquilo. El componente 3 Capacidad de respuesta presentó a estación de trabajo está equipada con magnitud de 0,776, El espacio de trabajo es flexible 0,549. El componente Empatía los muebles son un sistema fijo con magnitud de 0,851, tienen tiempo tranquilo y sin molestias 0,304, el espacio de trabajo es grande y presenta muchas distracciones visuales con magnitud bajas.

El componente tangible tiene amplio espacio de almacenamiento con magnitud de 0,699 y 0,363 de magnitud representó el control del nivel de iluminación. Por parte del componente de percepción de ambiente físico (PAF) se evidenció una gran

significancia puesto que en el primer cuadrante se encontró la gran mayoría de indicadores que tienen estrecha relación y más cercanos al 1.0. En el segundo cuadrante se encontraron PAF7, PAF 12, PAF 18 Y PAF15. En cambio, en el cuarto cuadrante se identificó a los indicadores PAF10 y PAF14 son $<0,5$. PAF2 se encontró en 0,5, PAF17 y PAF9 son relativamente bajos $<1,0$.

Discusión

El clima laboral y la satisfacción del talento humano en el GAD provincial de Cotopaxi son ejes fundamentales que deben primar en la entidad pública, es allí donde los cinco componentes (tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía) sobresalen en el sector. Se eligió una muestra de 87 servidores públicos (mujeres y hombres mayores de 18 años) quienes evaluaron una encuesta digital de 44 ítems. En el estudio investigativo se diseñó dos variables clima laboral y satisfacción, en la descripción estadística se reflejó la expectativa con un promedio de varianza de $p= S2= 1,084$, y por parte de la percepción con un promedio de varianza de $p= S2= 0,882$. Lo cual reveló que la mayor variabilidad de los dos componentes (expectativa, percepción) reflejó que tiene muchas distracciones visuales.

En relación a la investigación de Córdova (2016) planteó que para la disminución de los distractores visuales (celulares) cada entidad es la encargada de concientizar a los colaboradores para que disminuyan los accidentes. Además, con la disminución de los distractores optimizarían el malestar por parte de los clientes externos que visitan el GAD ya que la entidad pública es la encargada de regular y dar seguimiento. Las distracciones visuales son comportamientos adversos que cada uno de los servidores públicos deben controlar. En efecto, mejorarían la calidad de tiempo en actividades en beneficio de la institución.

Conclusiones

En la investigación se encontraron expectativas y percepciones de diferentes aspectos del entorno laboral (tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía), es decir, que las brechas entre las características ambientales percibidas y esperadas ayuda a mejorar el clima laboral y la satisfacción ambiental. Es por ello, que se completó con el objetivo de estudio, ya que, se definió que la correlación entre ambas variables de estudio fue del 69% lo que demuestra que son aspectos cruciales para mejorar el clima laboral y la satisfacción del talento humano.

Se evidenciaron pocas limitaciones en cuestión a las expectativas de la capacidad de controlar el contacto social con las personas que los rodean, puesto que existen momentos de conversación en el área laboral que animan de forma positiva en el rendimiento y sentido de satisfacción. No obstante, cada colaborador tiene su carácter y la contingencia de atención a los usuarios o adversidades que se presentan en el ámbito laboral, en consecuencia, limitan la capacidad de controlar las emociones (enfado, nervios, confundido, impaciente, gruñón, triste).

Cada servidor público cuenta con pausas activas, de ellos depende el tiempo mínimo de diez minutos. Sin embargo, los individuos no deben presentar distracciones visuales (celular) en prolongadas horas de tiempo. Para ello, es recomendable como futura línea de investigación el impacto de las distracciones visuales que perturban en las actividades que los colaboradores deben realizar en el campo laboral y cómo afecta en la atención del usuario.

Referencias consultadas

Alvarez, J. (2019). El Servicio, Factor esencial en las funcionalidades humanas. *Tesis de posgrado.*

- Araoz, E., & Estrada, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1).
- Ayay, T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(2).
- Beltrán, I., & Bou-Llusar, J. (2018). Examining the intermediate role of employee abilities, motivation and opportunities to participate in the relationship between HR bundles and employee performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 21(2), 99-110.
- Bordas, M. (2017). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Castro, G., & Pacheco, H. (2021). Evaluación de factores de riesgos laborales en el Hospital Básico Israel Quintero Paredes del Cantón Paján para mitigar los impactos en el personal. *Polo del Conocimiento*, 6(12), 872-884.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (quinta ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Córdova, G. (2016). Uso de celulares en los centros de trabajo. Cero accidentes. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*.
- El Telégrafo. (22 de Mayo de 2019). 128 instituciones y 23 empresas públicas conocen su índice de clima laboral. *El Telégrafo*, págs. <https://www2.eltelgrafo.com.ec/noticias/economia/4/empresas-publicas-clima-laboral>.
- Gallegos, Z., & López, J. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(2), 592-597.
- Gonzáles, J., Gallardo, M., & Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), pp. 237-247.
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A., & Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 234-265.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: MC Graw Hill Education.

- Herrera, S., Coba, S., & Rodríguez, A. (2021). Cultura organizacional para manejo y prevención de riesgos laborales en una institución educativa, Quito-Ecuador. *Revista Ñeque*, 4(10), 157-169.
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Lee, S. (2006). Expectations of employees toward the workplace and environmental satisfaction. *Facilities*, 24(9), pp. 343-353.
- Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(25), 36-44.
- Medina, I. (2021). El liderazgo colectivo en la educación, la ruta del cambio desde la perspectiva latinoamericana. *Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 1(4).
- Mendoza, Á., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Guayaquil: Grupo Compás.
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76).
- Ramos, C., & Aguilar, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 742-761.
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús-Lima, enero 2018 . *tesis de posgrado*.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Editorial de la Universidad Nacional de la Plata (EDULP).
- Senescyt. (2016). *El Estado trabaja por mejorar el clima laboral de las entidades públicas*. Obtenido de Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología

e Innovación: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/el-estado-trabaja-por-mejorar-el-clima-laboral-de-las-entidades-publicas/>

Soler Cárdenas, S., & Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), pp.01-06.

Vásquez, P., García, L., & Pineda, P. (2019). Comunicación interna y crisis reputacional. El caso de la Universidad Rey Juan Carlos. *Latina de comunicación social*(74), 1748-1760.

©2023 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).