


Artículo Original

La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas,  
Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas

Work Environment Satisfaction in the Economic, Administrative and Trade Sciences  
Department of the University of the Armed Forces

Galo R. Moreno Bastidas , Rosario del C. Pineda López  y Roberto C. Pineda López 

Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Galo R. Moreno Bastidas.

Email: [grmoreno@espe.edu.ec](mailto:grmoreno@espe.edu.ec)

Fecha de recepción: 7 de diciembre de 2019.

Fecha de aceptación: 17 de febrero de 2020.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Moreno Bastidas, G.R., Pineda López, R. del C., & Pineda López, R. C. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(1), 47-56. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

## Resumen

En la actualidad, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante que permite el logro de los objetivos institucionales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen directamente, tales como la capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación y clima organizacional. El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Para analizar la satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas, se realizó un estudio cuantitativo, para presentar propuestas de solución. La muestra quedó conformada por un total de 134 profesores a los que se les aplicó una encuesta. El cuestionario de ésta quedó compuesto por 14 preguntas, distribuidas en 11 módulos que integran información sobre los factores que influyen en el grado de satisfacción de los docentes del departamento, tales como la relación con los compañeros y superiores, reconocimiento, entorno físico, supervisión y participación en la toma de decisiones. Se realizó el análisis de Correspondencia Múltiple. Los resultados confirman el impacto que tiene el conjunto de factores como la relación entre compañeros y supervisores. Se concluyen que el entorno físico y el reconocimiento por su trabajo influyen, de manera especial, en el grado de satisfacción de los docentes.

**Palabras clave:** Ambiente laboral; Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio; Universidad de las Fuerzas Armadas.

## Abstract

At present, strategies on personnel management and development are the most important factors that allow the achievement of institutional objectives. Within this field, there are processes that intervene directly, such as training, remuneration, working conditions, motivation and organizational climate. The human factor constitutes a vital element for the development of the processes of any organization. To analyze the satisfaction of the work environment in the Economic, Administrative and Trade Sciences Department of the University of the Armed Forces, a quantitative study was carried out, to present proposals for solution. The sample was composed of a total of 134 teachers to whom a survey was applied. The questionnaire was composed of 14 questions, distributed in 11 modules that integrate information on the factors that influence the degree of teacher satisfaction in the department, such as the relationship with peers and superiors, recognition, physical environment, supervision and participation in decision making. The Multiple Correspondence analysis was performed. The results confirm the impact of the set of factors such as the relationship between colleagues and supervisors. It is concluded that the physical environment and the recognition for their work influence, in a special way, upon the degree of teacher satisfaction.

**Keywords:** Work environment; Economic, Administrative and Trade Sciences Department; University of the Armed Forces.

### **La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas**

Camacaro (2013) define el ambiente laboral como el medio que involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo. De esta forma, el estudio del medio ambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada; a veces no lo es la humedad o la iluminación; en otros lugares se considera que hay demasiado ruido o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas.

Desde un punto de vista empresarial, se dice que el clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Un aspecto importante es poder diferenciar el clima laboral en la perspectiva de grupos (Robbins 1996) ya que cada grupo puede tener subcomportamientos que les son propios.

De esa manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento (Sánchez, 2010).

Hoy la vida laboral permanece en constantes cambios, llena de situaciones bajo presión y estrés. Los centros laborales tratan de mantener un equilibrio entre el

clima laboral y cómo el trabajador se desenvuelve, siendo más productivo para mantenerse en un óptimo funcionamiento. Se asume que un empleado que trabaja en un clima agradable satisface su manera de trabajar y se mantiene motivado, logrando llegar a los objetivos satisfactoriamente.

En las organizaciones toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y es esta percepción la que influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva, partiendo que el hombre por naturaleza tiende a estar en permanente interacción con otros seres humanos. Los conflictos laborales son un problema histórico en el sector educativo en nuestro país, lo cual se ha visto reflejado en el ambiente laboral, y esto a su vez ha impedido una buena calidad de atención a los trabajadores en las diferentes instituciones de educación superior (COPEME, 2009).

El objetivo de la investigación que aquí se presenta fue analizar la satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas, bajo la hipótesis de que la relación entre compañeros y supervisores, el entorno físico y el reconocimiento no influye en el grado de satisfacción de los docentes del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador.

### **Método**

Se realizó un estudio cuantitativo, por considerar que los resultados estadísticos serían la mejor vía para demostrar la

necesidad de propuestas de solución al problema científico.

Para la conceptualización de la variable "Ambiente Laboral" se tomó la definición dada por Méndez (2006), citada por Esparragoza, Sánchez y Martínez (2014), y quien dijo que el ambiente laboral "es la dinámica cambiante que resulta de los procesos de interacción social mediados por sistemas de valores, actitudes y creencias en el ambiente interno de una organización" (p. 282).

Para calcular la selección de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de proporción poblacional:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

**Donde:**

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de Confianza.

p: Probabilidad de éxito, proporción

q: probabilidad de fracaso

d: error máximo admisible

Con una población de 250 docentes, pertenecientes al departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Comercio, al despejar de la fórmula se estableció una muestra total de 134 profesores:

$$n = \frac{250(1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (250 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5} = 134$$

A esos 134 profesores se les aplicó una encuesta. El cuestionario de quedó compuesto por 14 preguntas, distribuidas en

11 módulos que integran información sobre los factores que influyen en el grado de satisfacción de los docentes del departamento, tales como la relación con los compañeros y superiores, reconocimiento, entorno físico, supervisión y participación en la toma de decisiones. A partir de las respuestas, se realizó el análisis de Correspondencia Múltiple. En el escalamiento de la encuesta se utilizaron las categorías: siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca, que permitió medir el grado de satisfacción de los docentes.

## Resultados

El primer resultado del análisis de Correspondencia Múltiple se observa en la Tabla 1, que muestra el historial de iteraciones, con los pasos que se realizaron para encontrar la solución. Como se observa en la tabla, el paso 19 se detuvo dado a que el incremento de la varianza explicada dejó de ser significativo para seguir repitiendo.

**Tabla 1**

Historial de iteraciones

Número de iteración	Varianza contabilizada para		
	Total	Aumentar	Pérdidas
19 <sup>a</sup>	3,774867	0,000007	7,225133

Nota: a. El proceso de iteración se ha detenido porque se ha alcanzado el valor de prueba de convergencia.

Fuente: análisis de Correspondencia Múltiple.

La tabla resumen muestra la creación de 2 dimensiones como se requirió. La columna del autovalor presenta la proporción de información del modelo, que es explicada por cada dimensión. Al

**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL EN LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**

contrastar las dos dimensiones, la primera dimensión es más importante que la segunda: la inercia de la primera dimensión (0.390) es mayor a la segunda (0.297). La magnitud de la varianza es una muestra del grado de importancia de cada dimensión en la solución global. En este caso, las dimensiones explican el 65% de la variabilidad (ver Tabla 2).

La Tabla 3, medidas discriminantes, permite observar cada variable en cada dimensión y señala la importancia de cada una de las variables en cada dimensión. Las variables con valores altos en un factor significan que tienen mayor peso en esa dimensión. Por ejemplo, la variable género afecta 0.023 en la dimensión uno, mientras que en la dimensión 2 aporta sólo 0.002; por lo tanto, se evidencia que aporta más en la dimensión uno. En el caso de la variable de si la institución le proporciona un ambiente de trabajo, esta afecta 0.377 en la dimensión 1 y 0.453 en la dimensión dos; por lo tanto, se determina que afecta más a la dimensión 2.

**Tabla 2**

Resumen del modelo

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	0,843	4,285	0,390	38,958
2	0,763	3,264	0,297	29,676
Total		7,550	0,686	
Media	0,809 <sup>a</sup>	3,775	0,343	34,317

Nota: a. La media de Alfa de Cronbach se basa en la media de autovalor.

Fuente: análisis de Correspondencia Múltiple.

De acuerdo con lo mostrado en esa tabla, de la dimensión 1 tienen mayor influencia que en la

**Tabla 3**

Medidas discriminantes

Medidas	Dimensión		
	1	2	Media
Género	0,023	0,002	0,012
La institución proporciona un ambiente de trabajo positivo	0,377	0,453	0,415
Los superiores tienen en cuenta y aceptan opiniones e ideas	0,306	0,102	0,204
La institución toma decisiones surgidas como los problemas manifestados por los docentes	0,328	0,325	0,326
La institución proporciona medios de capacitación	0,387	0,427	0,407
La institución realiza reuniones donde los docentes pueden expresar su opinión sobre mejoras o quejas	0,561	0,425	0,493
El salario es acorde con la actividad que realiza	0,457	0,262	0,360
La institución le brinda estabilidad laboral	0,577	0,278	0,428
Ingresos	0,466	0,071	0,268
El puesto que ocupa está en relación con la experiencia	0,320	0,360	0,340
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo	0,482	0,560	0,521
Total activo	4,285	3,264	3,775
% de varianza	38,958	29,676	34,317

Fuente: análisis de Correspondencia Múltiple.

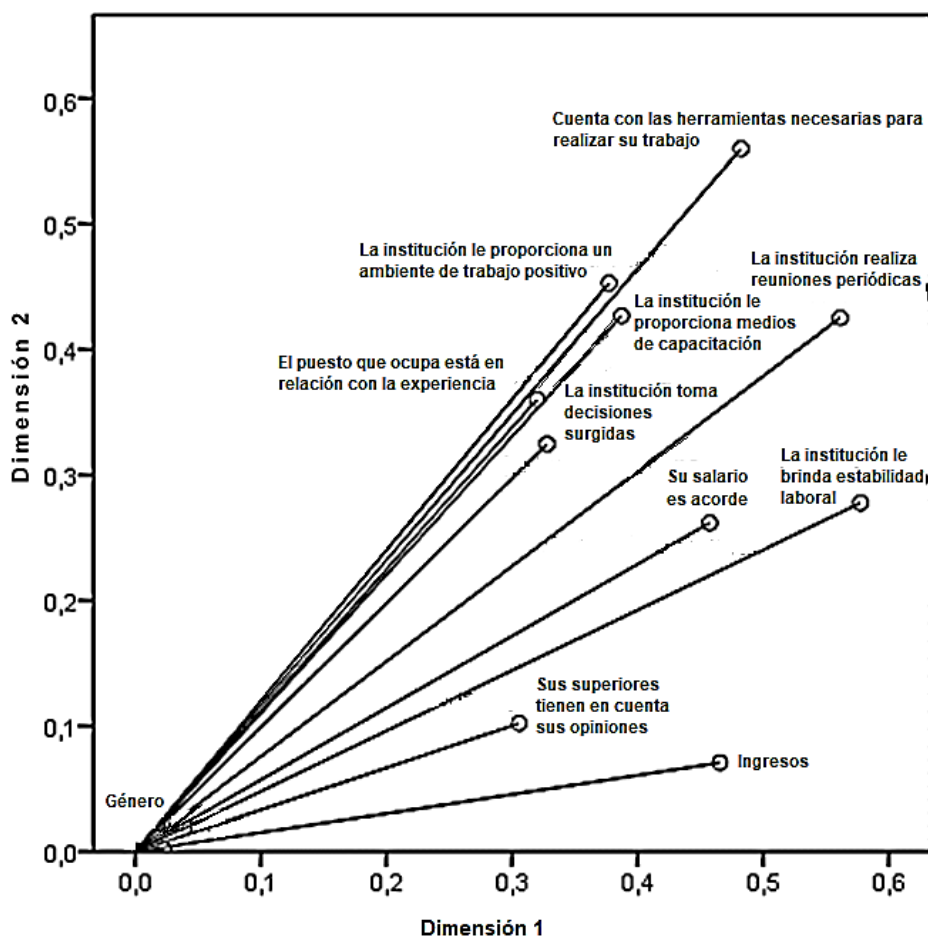
dimensión 2 las siguientes medidas (en orden descendiente):

- La institución le brinda estabilidad laboral (0, 577);
- La institución realiza reuniones periódicas en donde los docentes pueden expresar su opinión sobre mejoras o quejas (0, 561);
- Ingresos (0, 466);
- salario acorde con la actividad que realiza (0, 457);
- La institución toma decisiones surgidas como consecuencia de los problemas manifestados por los docentes (0, 328);
- Los superiores tienen en cuenta sus opiniones y aceptan sus ideas (0, 306);
- Género (0,023).

Sin embargo, las medidas discriminantes que en la dimensión 2 tienen más influencia que en la dimensión 1 fueron:

- Contar con las herramientas necesarias para realizar su trabajo (0, 560);
- La institución le proporciona un ambiente de trabajo positivo (0, 453);
- La institución le proporciona medios de capacitación que ayuden a crecer y complementar sus conocimientos profesionales (0, 427);
- El puesto que ocupa está en relación con la experiencia que usted posee (0, 360).

La Figura 1 muestra normalización de principal de variable por medio de la graficación de las dos dimensiones y permite la interpretación de la siguiente manera: mientras más alejado del origen la variable, más significativa; y la cercanía con otra dimensión muestran su relación. Por ejemplo, las variables "Sus superiores



**Figura 1.** Normalización de principal de variable (dimensiones graficadas).

Fuente: Elaboración de los autores.

tienen en cuenta sus opiniones y aceptan sus ideas" e "ingresos" se relacionan con la dimensión 1. Las variables "La institución le proporciona un ambiente de trabajo positivo" y "La institución le proporciona medios de capacitación que ayuden a crecer y complementar sus conocimientos

profesionales" se relacionan con la dimensión 2.

### Discusión

En nuestra experiencia, un ambiente de trabajo positivo hace que los empleados se sientan bien para ir a trabajar, y esto proporciona la motivación que necesitan para estar a gusto en el día y rendir mejor.

En el presente estudio, al investigar si la institución proporciona un ambiente de trabajo positivo, se obtuvo que afecta 0,453 en la dimensión dos (inercia), más que en la dimensión 1.

El estudio realizado en Colombia por Ali, Romero, Vizcaíno y Ceballos (2012) sobre la apreciación por parte de los trabajadores del clima general de la organización objeto de estudio obtuvo un resultado de clima satisfactorio, ya que el 50% de la población manifestó puntuaciones altas que corresponden a excelente clima organizacional; sin embargo, esto representó la mitad de la población de ese estudio, donde aproximadamente un 31% obtuvo una percepción de buen clima, el 15% votó por un resultado de un clima regular y tan solo el 4% señalaron un mal clima en la organización.

El ambiente de trabajo implica varios elementos y factores, desde los empleados, las relaciones entre compañeros y jefes, la cultura organizacional, así como el espacio físico y el entorno. Se pueden tomar en cuenta varias características para un ambiente laboral positivo como la existencia de un equilibrio entre el trabajo y vida personal. En general, tener esa sensación de equilibrio mejorará la satisfacción laboral de los empleados, ya que sentirán que no están

descuidando otras áreas de sus vidas, ni que son menos importantes para ellos que el trabajo.

Es interesante que en el estudio de Visbal (2014), encontró en sus resultados que los trabajadores valoraron el apoyo a la formación por parte de la universidad en solo un 35%. Este punto es esencial para la toma de decisiones gerenciales, ya que a pesar muchas veces contar con otros factores positivos que propician su formación, no se percibe que el desarrollo sea producto del apoyo de la institución universitaria, sino más bien del esfuerzo particular e individual de cada trabajador.

El salario en nuestro estudio demostró ser el tercer mejor resultado de los 11 factores medidos, con una media de 0,268 y que demuestra aceptación con los ingresos que perciben; este resultado, sin embargo, es muy diferente al encontrado en la institución universitaria venezolana realizado por Visbal (2014), donde el investigador plantea que los trabajadores perciben como muy deficientes los beneficios socioeconómicos (24%). Este factor se considera muy importante para la toma de decisiones, ya que su valoración fue la más baja percibida y registrada en la presente investigación (p. 140).

La capacitación es uno de los factores de mayor relevancia dentro de un centro universitario. No se concibe a un claustro docente que no se mantenga constantemente actualizado tanto en lo científico como en lo pedagógico.

En este estudio, las posibilidades de capacitación, tal y como son percibidas por los docentes, mostró un resultado negativo, con una media de 0,407, pero con un 0,427

en la dimensión 2 (inercia). Esto debe constituirse en una alerta, porque ese resultado es contrario al estudio de Ali et al. (2012), donde se destaca que el 88% de los trabajadores que participaron en el estudio consideraron que los procesos de capacitación brindados por la empresa son suficientes y solo el 12% lo consideró en las categorías insuficiente o no satisfecho.

Sería factible analizar la propuesta expuesta en Eduweb por Visbal (2012) sobre la creación de un espacio virtual para la capacitación. Esa variante permite la constante actualización de los docentes en sus tiempos libres, sin abandonar sus deberes laborales diarios.

### Conclusiones

Mediante el análisis de Correspondencia Múltiple se descubrieron y priorizaron los factores que influyen en el grado de satisfacción laboral de los docentes. El conocimiento de estos factores permite destacar los aspectos que se deben mejorar para lograr un ambiente laboral que proporcione a los docentes mayor confianza y satisfacción al momento de realizar sus actividades.

Los factores del entorno físico y el reconocimiento sobre los logros de los docentes influyen significativamente en el grado de satisfacción de los profesores de la

universidad estudiada. Este componente explica casi la mitad de la varianza total.

De acuerdo con las ecuaciones obtenidas mediante las puntuaciones factoriales, la disminución del salario afecta negativamente al grado de satisfacción de los docentes; por otro lado, según la segunda ecuación, la estabilidad laboral, falta de herramientas del trabajo y ocupar un cargo que no esté acorde a la experiencia de los maestros afecta negativamente a la satisfacción de estos.

Además, se concluye que hay que optimizar la comunicación entre todos los docentes pertenecientes al departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, porque los conflictos muchas veces se producen por la diversidad generacional en el ambiente de trabajo, lo que se puede considerar como grupos con subcomportamientos. Es por eso que una comunicación ágil y que tenga en cuenta las percepciones y necesidades de cada generación es imprescindible para un ambiente con menos conflictos.

Con respecto a la afirmación de la hipótesis, las variables sí influyen en el grado de satisfacción de los docentes del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE.



### Referencias

- Camacaro, P. R. (2013). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Caso: aviación militar venezolana (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>
- Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (COPEME). (2009). Medición del Clima Laboral para IMF's. Recuperado de [https://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)
- Esparragoza, D. J., Sánchez Bejarano, C., & Martínez Díaz, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16(26), 277-295. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187232713012>
- Ali Giraldo, W.A., Romero Reales, I., Vizcaíno, C.A., & Ceballos Ospino, G.A. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*, (11), 99 – 122.
- Robbins, S. P. & Deras Q., A. (1996). Comportamiento organizacional: teoría y práctica México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sánchez, L. (2010). ¿Qué es el clima laboral?. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Visbal Pérez, E. T. (2012). Características de un espacio virtual para la capacitación en la calidad. Caso: Universidad Simón Bolívar. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 6 (2).

Visbal Pérez, E. T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(29),121-144. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70932556007>