

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR DEL SECTOR PÚBLICO DE SANTA MARÍA HUATULCO

José Antonio Hernández Contreras, Jessica Isabel Rodríguez Martínez, Laura Cobos Vivaldo, Rosario Rivera Medina, Cecilia Salgado Bello

Universidad del Papaloapan, Tuxtepec, Oaxaca, México, jahernandez@unpa.edu.com

RESUMEN

En la actualidad, las instituciones educativas de nivel superior del sector público y/o privado a su interior, presentan un interés y preocupación sobre las relaciones laborales que se presentan, relaciones que involucran de manera directa al recurso humano, el cual indudablemente es muy valioso para la organización. Por tal razón las organizaciones se encuentran en la postura de conocer la situación que atraviesan, es decir un interés continuo del ambiente interno presente al interior. El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción del clima laboral dentro de la universidad y realizar una propuesta de alternativas de acción para la mejora del mismo. Esta investigación es de tipo descriptiva; ya que se tiene conocimiento acerca de la problemática, reconociendo los elementos que intervienen en el fenómeno que se está realizando, se llevó a cabo mediante un instrumento de medición adaptado utilizando el modelo de Litwin & Stringer, Modelo Q12 y Evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción, el cual permite la obtención de información cuantitativa y cualitativa, permitiendo la interpretación precisa sobre las variables. Para este estudio, participaron los profesores de la Licenciatura en Administración Turística. Los resultados obtenidos fueron: el 95% de los profesores saben perfectamente que es lo que se espera de ellos, afirman conocer y saber cuál es el alcance en cuanto al desempeño que ellos pueden llegar a realizar en su puesto de trabajo; el clima laboral en el que se desarrollan los profesores es el óptimo ya que el promedio global es del 90%. Se puede concluir que el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los profesores; es necesario conocer las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen cada uno de los profesores logrando con ello, el que se sientan en confianza y aporten más a la universidad.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano dentro de una organización. Éste influye en la satisfacción de los empleados y por lo tanto en la productividad de cada uno de ellos. Por otro lado, un factor que afecta el clima laboral es la percepción que tienen los empleados de las condiciones de su entorno. Sin embargo, es importante conocer la percepción que tienen los empleados acerca del clima organizacional en que se desempeñan, ya que dicha percepción se ve afectada por una gran diversidad de factores como son: fisiológicos, psicológicos, sociales y económicos (Rodríguez, 1992).

Por tal razón, se deben comprender todos los aspectos del medio físico y social en el cual se desarrollan los individuos, pues de ello depende el comportamiento que adopte el individuo; de acuerdo a lo anterior resulta un tanto difícil lograr una evaluación objetiva, pues las variables apreciables de análisis son muchas, sin embargo, cada organización determina en su interior las más importantes para su estudio y las someten a valoración (Brunet, 1992).

Las organizaciones son únicas, cada una tiene su propia cultura empresarial y métodos de acción, los cuales en su totalidad constituyen el clima organizacional. El clima organizacional puede influir en la motivación, funcionamiento y satisfacción en el trabajo. El clima organizacional puede ser óptimo, pésimo o neutral, los empleados y la gerencia general requieren de un clima óptimo para que éste se vea reflejado en la satisfacción de los empleados o un funcionamiento adecuado de la organización. Cabe hacer mención que una organización está integrada por personas, quienes son el elemento más importante y esencial de esta, pues sin ellas no sería posible constituir la, de hecho las organizaciones dependen de ellas para lograr que todo se efectúe de manera objetiva, es por este

motivo, que las empresas dedican tiempo para estudiarlas; teniendo presente que las personas deben ser tratadas como tales y no como medios de producción (Chiavenato, 1999).

Existen varios elementos que contribuyen a un clima organizacional óptimo: calidad de liderazgo; nivel de confianza; comunicación vertical (arriba o abajo); responsabilidad; recompensas; oportunidades; control; colaboración de los empleados. Es importante también entender sus necesidades, y conocer el alcance de estos mismos, pues de esta manera será más fácil la creación de fuentes de motivación, si se realiza lo anterior, las fuentes empleadas serán de valor, puesto que serán dirigidas al trabajador de manera directa, generando así que el empleado se sienta motivado (Furham, 2009).

La dimensión principal e importante que ha de considerarse como objeto de estudio para el clima organizacional es la motivación, cuando existe la motivación individual el humano, como ser racional, comienza a sufrir cambios de conducta, permitiéndole desempeñarse de manera correcta. Anteriormente se mencionaron aspectos sobre el individuo, sin embargo, la empresa no solo está integrada por un solo sujeto, sino que existen aún más individuos, los cuales al unirse conforman grupos de trabajo; el grupo es donde mejor se pueden percibir los modelos conductuales y la efectiva eficacia de la conducta humana; cuando se tiene espíritu de equipo, se trabajará de una manera conjunta en la consecución y logro de los objetivos y/o metas. No todos los grupos son iguales, cada uno tiene sus particularidades y funciones propias. (Guillen & Guil, 2000).

El principal desafío de los expertos en el área de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones haciéndolas más eficientes y eficaces, el objetivo de la administración de recursos humanos, es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones de los empleados de la organización; cuando todo gira de manera armónica en la organización los resultados son eficientes y eficaces, entendiéndose que la persecución de logros y objetivos es prioridad, así entonces existe un conocimiento profundo de lo que ocurre en el organismo social. Entonces los administradores de las organizaciones deben empaparse de toda esta información, pues ellos son los responsables de influir en los subordinados y persuadirlos para que cooperen; de esto depende en gran parte su éxito (Reyes, 1999).

La mayoría de los autores que estudian el clima organizacional concluyen que la comunicación es un medio importante para que exista dentro de la organización un clima organizacional óptimo.

METODOLOGÍA

Esta investigación está enfocada en un estudio de caso y el objetivo general fue analizar el clima laboral en una Institución de Nivel Superior del Sector Público de Santa María Huatulco, para realizar una propuesta de posibles soluciones y así mejorar las deficiencias en cuanto a las variables de estudio. La investigación es de tipo descriptiva; ya que se tiene conocimiento de la problemática que existe dentro de la organización, así como también se reconocen los elementos que intervienen en el fenómeno que se está realizando. El trabajo se realizó bajo un método cuantitativo para obtener información sustancial y valida por parte de los Profesores-Investigadores del área de Administración Turística, para de esta forma, obtener las conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el clima laboral dentro de la institución (McDaniel & Gates, 2011). Se aplicaron tres instrumentos de medición, el primero constó de 52 ítems, 34 de estos ítems pertenecen al Modelo de Litwin y Stringer; el segundo instrumento está compuesto por 12 ítems y pertenece al Modelo Q12; mientras que el tercer instrumento está compuesto por 20 ítems y hace referencia a la Evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción. El estudio se llevó a cabo en los diferentes horarios en los que laboran los Profesores- Investigadores, se encuestó al 100 por ciento de la población total y el estudio tuvo una duración de aproximadamente 5 meses.

RESULTADOS

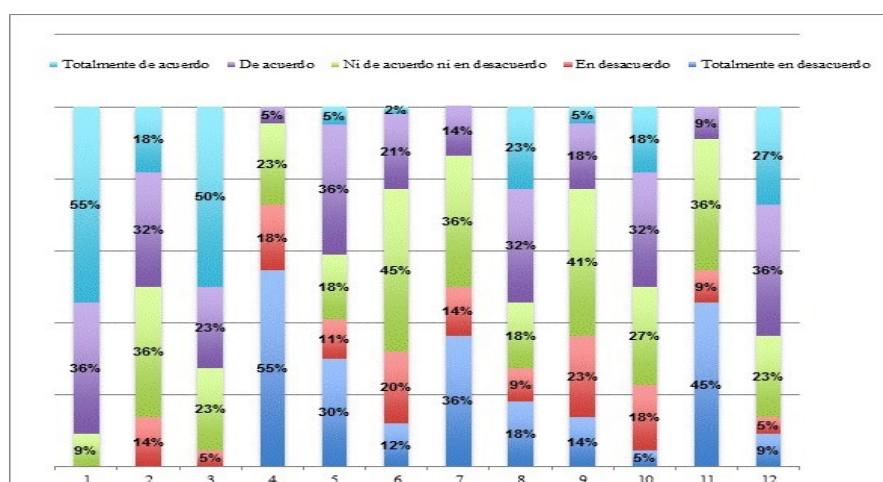
El análisis se hizo mediante la comparación de los resultados obtenidos de la aplicación de los distintos instrumentos a los profesores. De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas

aplicadas se observó que, con respecto a la variable relaciones en P1, se encontró que un 50.156% respondió que la relación que mantienen con su jefe inmediato es excelente, mientras un 28.29% considera que tiene una buena relacion, aunque existe cierto nivel de confianza no es el suficiente para poder expresar sus sentimientos y forma de pensar como tal, mientras que un 21.56% de los trabajadores califican como regular la relacion que mantiene con su jefe. En cuanto a P2, el 67.65% de trabajadores consideran como excelente la relación laboral que existe dentro de la organización. El 32.35% piensa que dicha relación es buena, debido a que la mayoría de los trabajadores consideran que entre compañeros existe una buena armonia. Para finalizar esta variable, en P3 se obtuvo que un 23.62% de los empleados encuestados respondieron tener un excelente ambiente laboral, debido a las buenas relaciones que se manifiestan dentro de la institución, por otra parte el 60.15% opinó que la relaciones que se dan dentro de la organización, ya sean con los jefes inmediatos o con los mismos trabajadores, es buena por el hecho de que existe un estrecho contacto entre ellos. Cabe recalcar que el 16.23% del personal mantiene una relacion laboral regular, esto quiere decir que el comportamiento que tiene hacia sus jefes o compañeros es meramente formal (Tabla 1).

Tabla 1.- Resultados de la variable Relaciones (Elaboración propia con datos obtenidos en las encuestas)

	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
P1.- ¿Cómo considera la relación laboral que mantiene con su jefe inmediato?	0.00%	0.00%	21.56%	28.29%	50.15%
P2.- ¿Cómo considera la relación laboral con sus compañeros de trabajo?	0.00%	0.00%	0.00%	32.35%	67.65%
P3.- ¿Cómo considera las relaciones laborales que se dan dentro de la universidad?	0.00%	0.00%	16.23%	60.15%	23.62%

Los resultados de los Items del Modelo Q12 se presentan en base a opciones de respuesta tipo Likert; una vez realizado el análisis se observó que las evaluaciones más favorables hacen referencia a que los profesores conocen bien lo que se espera de su trabajo y que cuentan con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo, mientras que las evaluaciones negativas se enfocan a que no se recibe reconocimiento o elogios por el un trabajo bien hecho o sobre el progreso que tienen los profesores (Gráfica 1).



Gráfica 1.- Resultados del Modelo Q12 (Elaboración propia con datos tomados de las encuestas).

Items que conforman el Modelo Q12:

1. Conozco lo que se espera de mí en el trabajo.

2. Tengo el equipo y los materiales que necesito para hacer mi trabajo correctamente.
3. En mi trabajo, cada día tengo la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.
4. En la última semana, he recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho.
5. Mi jefe inmediato, o alguien en el trabajo ¿Parece ocuparse de mi como persona?
6. ¿Hay alguien en el trabajo que aliente mi desarrollo?
7. En el trabajo, mis opiniones parecen contar.
8. La misión o propósito de la empresa hace que sienta que mi trabajo es importante.
9. Mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad.
10. Tengo un(a) mejor amigo(a) en el trabajo.
11. Durante los últimos seis meses, alguien en el trabajo me ha hablado sobre mi progreso.
12. Este último año, he tenido oportunidades de aprender y crecer en lo personal y/o profesionalmente.

En el instrumento de medición del Modelo de Litwin y Stringer se observó que un 47.37% de los profesores investigadores es del sexo masculino y un 52.63% femenino. La edad promedio de la población encuestada es de 39 años. En cuanto al nivel de escolaridad la mayoría de los profesores cuentan con postgrado, el 55.26% cuenta con maestría y el 21.06% con doctorado (Tabla 2).

Tabla 2.- Datos Sociodemográficos del instrumento de Litwin y Stringer (Elaboración propia con datos tomados de las encuestas).

Masculino	47.37%
Femenino	52.63%
Edad promedio	39 años
Escolaridad	Licenciatura 23.68%
	Maestría 55.26%
	Doctorado 21.06%

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas para la Evaluación de los puestos de trabajo, en función de los factores de satisfacción, se observó que los profesores evalúan favorablemente el que depende de ellos la forma en la que se realiza el trabajo y que ese trabajo es importante para la institución, además de dicho trabajo permite a la institución lograr objetivos conjuntos; sin embargo la opinión cambia cuando se habla de que el puesto exige que se realicen muchas cosas diferentes utilizando una amplia diversidad de habilidades, conocimientos y talentos, puesto que la sobre saturación de actividades impide que todas se realicen de la mejor manera posible por falta de tiempo, así como también se menciona que no existen mecanismos que permitan que los profesores conozcan que tan bien realizan su trabajo o que se les reconozca por éste (Tabla 3).

Tabla 3.- Resultados de la evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción (Elaboración propia con datos tomados de las encuestas).

Pregunta	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1. El puesto de trabajo, ¿Exige que se trabaje en estrecho y permanente contacto con otras personas de la empresa y/o del exterior de ella?	14%	18%	55%	9%	5%
2. ¿Hasta qué punto puede decidir por sí mismo(a) la forma en que realizará su trabajo?	5%	5%	23%	55%	14%
3. ¿Percibe y es consciente de que su trabajo forma parte de un gran sistema superior que va más allá de sus tareas y/o de sus objetivos inmediatos?	0%	0%	23%	23%	55%
4. ¿El puesto de trabajo exige que se realicen muchas cosas diferentes utilizando una amplia diversidad de habilidades, conocimientos y talentos?	0%	0%	14%	32%	55%
5. ¿Considera que su trabajo es importante dentro de la empresa?	0%	0%	18%	18%	64%

6. ¿Con qué frecuencia los niveles de mando o compañeros de trabajo le hacen saber a la persona que ocupa el puesto lo bien que está realizando su trabajo?	41%	23%	32%	5%	0%
7. ¿Existe un mecanismo que le permita saber si lo está haciendo bien o mal de tal forma que pueda corregir sus errores sin necesidad de ser el objeto de reprimendas y críticas continuas de sus superiores?	27%	14%	32%	18%	9%
8. ¿Recibe información de otras personas de la empresa sobre las consecuencias positivas que tiene la eficaz realización de su trabajo?	41%	18%	27%	9%	5%
9. ¿Le estimula a sentirse orgulloso (a) cuando realiza bien su trabajo?	9%	5%	9%	18%	59%
10. ¿Expresa con frecuencia lo satisfecho (a) que está con el puesto de trabajo que ocupa, lo feliz que se siente en él?	9%	5%	45%	27%	14%
11. ¿Su trabajo implica altos niveles de responsabilidad?	5%	5%	23%	18%	50%
12. ¿Recibe una compensación económica adecuada?	36%	14%	27%	18%	5%
13. ¿La empresa se ha ocupado por elevar al máximo los niveles de seguridad en su puesto que desempeña?	14%	23%	27%	23%	14%
14. ¿Le permiten desarrollar y potenciar sus habilidades, conocimientos y evolución personal?	5%	27%	18%	41%	9%
15. ¿En qué medida los supervisores se preocupan por apoyar y darle una orientación positiva a la persona que lo ocupa?	14%	23%	36%	27%	0%
16. ¿Qué niveles de seguridad futura ofrece el puesto desempeñado?	5%	14%	27%	50%	5%
17. En sentido general, ¿Podría decirse que el puesto el trabajo es estimulante y retador? ¿Ofrece la oportunidad de ser creativo (a) e imaginativo (a)?	0%	5%	41%	18%	36%
18. El entorno humano en el que se realiza el trabajo, ¿Es amistoso, de ayuda y cooperación?	9%	18%	45%	9%	18%
19. En comparación con el sector, ¿Los beneficios sociales y otras compensaciones del puesto de trabajo se sitúan en un nivel adecuado?	18%	27%	36%	14%	5%
20. La realización del trabajo, ¿Ayuda a mejorar la opinión que tiene de sí mismo (a) a la persona que lo ocupa?	0%	9%	36%	18%	36%

CONCLUSIONES

En las instituciones educativas es muy importante conocer el clima laboral que se mantiene, ya que siempre se busca alcanzar un mayor desempeño estableciendo un ambiente de trabajo lo suficientemente agradable para el personal, logrando así desempeñar sus actividades de manera adecuada. Por lo tanto, en el análisis realizado en ésta Universidad acerca de la satisfacción se concluyen los siguientes puntos:

- Existe compromiso por parte de los Profesores-Investigadores al realizar sus actividades de una manera correcta y con responsabilidad para llevar a cabo sus funciones y actividades.
- Los Profesores-Investigadores saben perfectamente que es lo que se espera de ellos, afirman conocer y saber cuál es el alcance en cuanto al desempeño que ellos pueden llegar a realizar en su puesto de trabajo, rindiendo durante su jornada de trabajo y ejecutando las tareas y actividades asignadas sin ningún problema, es decir, están conscientes de los objetivos y metas de la universidad.
- Uno de los factores negativos que se percibe en la universidad es la falta de interés genuino hacia los Profesores-Investigadores por parte del rector.

- Igualmente se llegó a la conclusión de que los Profesores-Investigadores se sienten desmotivados por la falta de reconocimientos y/o elogios por parte de la institución en los últimos meses aún y cuando se realiza de manera adecuada el trabajo, lo cual ha ocasionado negatividad en el personal.

BIBLIOGRAFÍA

1. Brunet, Luc, "Clima de trabajo en las organizaciones", 1992, pp 55-81.
2. Carl, McDaniel Jr. & Gates, Roger. "Investigación de Mercados", 2011, pp. 302-329.
3. Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos", 2009, pp.43.
4. Furham, Adrián, "Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las Organizaciones", 2009, pp. 108-129.
5. Guillén Gestoso, Carlos & Guil Bozal, Rocío, "Psicología del trabajo para relaciones laborales", 2000, pp 97-109.
6. Reyes Ponce, Agustín, "Administración de empresas", 1999, pp.47-48.
7. Rodríguez Mansilla, Darío, "El diagnóstico Organizacional", 1992, pp. 36.