

— Recepción: 30 de junio de 2014 —

# ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL: MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE ACTORES SOCIALES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA UNIVERSITARIA

Ivett Reyes-Guillén  
ivetrgr2@hotmail.com

Carlos Arcos Vázquez  
karkos2005@hotmail.com

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma de Chiapas.

Para citar este artículo:

Arcos, C. y Reyes, I. (2015) Estudio de clima organizacional: Monitoreo de la satisfacción de actores sociales de una institución educativa universitaria. *Espacio I+D Innovación más Desarrollo*, 4 (9), 108-120. doi: 10.31644/IMASD.9.2015.a05



## RESUMEN

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente y sus relaciones con otros actores, impactan sobre el grado de satisfacción del individuo y la colectividad. Es decir, el clima organizacional de un espacio laboral refleja las condiciones emocionales en las que se desarrollan las actividades diariamente. Ante las características de la población académica de una institución educativa de nivel superior, así como la población administrativa y la infraestructura con que se cuenta, se considera de suma importancia la obtención de las percepciones que reflejen el clima organizacional y marquen las líneas estratégicas para el mejoramiento del mismo, lo cual, sin duda, se manifestará en el cumplimiento de la Misión, Visión y las Metas institucionales. Por lo anterior, establecer un monitoreo de la satisfacción de los actores sociales involucrados en una institución educativa, es una inversión a largo plazo, ya que la gente satisfecha genera mejores resultados. Atendiendo esto, se pueden detectar aspectos positivos y críticos sobre los cuales puedan diseñarse los planes de mejora continua, mismos que dirijan los esfuerzos individuales y colectivos hacia la sustentabilidad institucional.

### ***Palabras Clave.***

*clima organizacional, institución de educación superior, grado de satisfacción.*

## YELLOW PITAYA (*SELENICEREUS MEGALANTHUS*) PRODUCTION SYSTEM IN BOYACÁ - COLOMBIA

### — Abstract —

The environment where someone plays their work daily and its relations with other actors, have an impact on the degree of satisfaction of the individual and the community. The organizational environment of a workplace, reflects the emotional conditions under which the activities take place daily. The characteristics of the academic population of an educational institution of higher level, as well as the administrative population and infrastructure available, reflect the organizational environment and mark the strategic lines for the development. Therefore, establishing a monitoring of the satisfaction of the stakeholders involved in an educational institution, it is a long-term investment: satisfied people generates best results. Considering this, can detect positive and critical aspects on which continuous improvement plans, same that address the individual and collective efforts towards institutional sustainability can be designed.

### **Keywords.**

*organizational climate, institution of higher education, degree of satisfaction.*

**A**l hablar de clima organizacional, nos estamos refiriendo al medio interno de una organización y al ambiente psicológico que lo describa (Robbins, 2009). Conocer este clima o ambiente va a permitir conocer las percepciones e interpretaciones, relativamente permanentes, que los individuos tienen con respecto a su estructura laboral, así también va a darle personalidad propia a una institución (Anzola, 2003).

Realizar un estudio sobre percepciones de los actores sociales que forman parte de una misma institución, nos refleja una serie de reacciones subjetivas, por lo tanto, el monitoreo del clima organizacional debe ser cuidadosamente evaluado con relación a aspectos físicos o estructurales, es decir, se debe contar con elementos que nos permitan objetivar la realidad observada. Realizar un estudio de clima organizacional nos permite entonces, detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (Robbins, 2009) tanto de modo positivo, como negativo y proporcionar elementos de interés para la planeación estratégica de mejora continua.

El presente documento, basa su análisis en la escuela de Gestalt, considerando que los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo (Perls y Baumgander, 2009). No dejando de lado que a toda acción corresponde una reacción, el pensamiento y comportamiento de un individuo, dependen del ambiente que le rodea.

Consideramos al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, cordialidad e interrelación actoral (Rodríguez, 2005).

## CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Actualmente el clima organizacional de entornos educativos, específicamente de educación superior, se convierte en un complejo integrado por el ambiente interno, el contexto, comportamiento y el enfoque estructural de la institución. A esta apreciación se agrega el estudio de tres variables: A) variables del medio; tamaño y estructura de la organización, administración de los recursos humanos. B) variables personales; aptitud, actitudes y motivaciones del sujeto; y C) variables resultantes; satisfacción y productividad, influenciadas por las variables del medio (Brunet, 1999 y Rodríguez 2005).

Pero cuál es el objetivo principal de monitorear el clima organizacional de una instancia educativa universitaria. La respuesta es lógica, trabajar con estas variables de análisis permite planear de manera estratégica el desarrollo de la institución. Es decir, dirigir los esfuerzos a la búsqueda de la calidad a los procesos organizativos que beneficiarán tanto a la institución, como a sus empleados, tanto al individuo como a las colectividades. Todo ello nos llevará a un permanente aprendizaje, en procesos académicos y administrativos (Murillo, 2004), así como la optimización del potencial de cada área de desarrollo y de cada actor social inmerso en la misma institución.

Ahora bien una de las variables de mayor interés en los procesos de análisis del clima organizacional es la comunicación. Es un elemento esencial del ambiente laboral, que impacta a los trabajadores, a su productividad y desempeño. Al respecto, Gómez-Mejía et al (2000), considera que la existencia de canales de comunicación adecuada y de amplio espectro, es la clave para el logro del desarrollo de la misma. Es entonces que la comunicación ayuda a los actores sociales, a alcanzar las metas individuales y comunes, coordinar sus actividades y conducirse de manera adecuada al logro de los objetivos, visión y misión que se plantea una institución (Ivancevich, 2006).

Este tipo de estudios, en instituciones educativas son de naturaleza aplicativa y permiten realizar el diagnóstico del funcionamiento

de la estructura organizacional, permitiendo detectar los factores o elementos asertivos y los que presentan deficiencias e insuficiencias, facilitando la identificación de causas y niveles de afectación. Por ello, Gan y Ferbel (2007) consideran que este tipo de estudios deben ser utilizados con carácter preventivo.

Por lo anterior, en la actualidad y dentro de instituciones educativas, se ha tomado interés en la realización de este tipo de estudios considerando los beneficios para la búsqueda de calidad educativa. El presente documento centra su interés en mostrar los resultados de un estudio de clima organizacional de una Institución de Educación Superior, donde el proceso de formación va más allá de lo puramente académico haciendo énfasis en la responsabilidad social que implica, para las instituciones educativas, la formación de capital humano con calidad.

### ACOTACIONES METODOLÓGICAS

El modelo utilizado en el presente estudio es el desarrollado por Reyes-Guillén et al (2008), una visión holista para el análisis de percepciones, considerando la trama interactoral, es decir, analizar las percepciones de todos los actores sociales relacionados en un mismo proceso.

El modelo en mención permite analizar las percepciones e interacciones entre actores involucrados en un evento o situación determinada y su influencia en la toma de decisiones. Para el caso del estudio ahora reportado, se plateó conocer la estructura y percepciones de esta trama interactoral, que permitirá describir de manera puntual el clima organizacional de la Institución, reconociendo como actores sociales a docentes, alumnos y administrativos.

## OBJETIVO

Desarrollar un estudio de clima organizacional como monitoreo de la satisfacción de actores sociales en una Institución de Educación Superior.

## MÉTODOS

El presente estudio, de corte cuali-cuantitativo, se realizó en el período agosto 2013 a enero 2014, en la Facultad de Ciencias Sociales de la UNACH, misma que se encuentra localizada en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

La población universitaria se caracteriza por estar conformada por una población pluriétnica, donde la lengua materna del 35% de los estudiantes es distinta al español (18% tsotsil; 10% tseltal y 7% chol) (Reyes- Guillén et al, 2014).

La población estudiada fue la comprendida por los actores sociales que incluyen: docentes (PTC, medios tiempos, asignatura); alumnos y personal administrativo, guardando igualdad de proporciones en hombres y mujeres.

El muestreo se realizó por afijación proporcional en cada uno de los estratos clasificados por el investigador, docentes, personal administrativo y alumnos, considerando una muestra del 10% de la población total por estrato y género.

Se realizó un proceso de encuesta incluyendo un total de 250 cuestionarios y aplicados de forma personalizada, con llenado por parte del entrevistador. Los elementos evaluados fueron los siguientes:

- a) Conocimiento de las metas y estructura organizacional de la institución.
- b) Conocimiento de las funciones, derechos y obligaciones de la organización.

- c) Percepción del entorno en cuanto a relaciones interactorales, recursos materiales y necesidades y posibilidades de mejora.

Al culminar el levantamiento se vació la información en bases de datos digitalizadas (Microsoft Office EXCEL 2013), seguido de un tratamiento estadístico de la información obtenida mediante SPSS v 20. El análisis se realizó de modo cuali-cuantitativo con diferenciación por actor social.

## RESULTADOS

**Datos Generales.** El estudio fue realizado con una muestra de  $n=250$ . Del total de entrevistados, 34.3% hablan algún otro idioma además del español, siendo los más frecuentes el tseltal (15.3%) y tsotsil (8.5%) seguidos del chol y el inglés (5.1% en ambos casos).

**Respecto al conocimiento de las metas y estructura organizacional de la institución.** El 53% de los entrevistados desconocen la misión, visión y objetivos de la institución. El 66% no sugiere mecanismos para mejorar su difusión. El 67% de los entrevistados no conocen el organigrama de la facultad; no obstante el 79% reconocen al Director de la Facultad como la máxima autoridad en la misma. En cuanto a las funciones del secretario administrativo y secretario académico, en un alto porcentaje se desconocen (43% y 63% respectivamente).

**Respecto a las funciones, derechos y obligaciones de la organización,** 57% de los entrevistados desconocen sus funciones, derechos y obligaciones dentro de la facultad.

**En cuanto a relaciones interactorales** 64% de los entrevistados perciben la existencia de límites en la relación entre cada individuo que conforma la facultad. Mencionan la existencia de apatía, falta de comunicación, divisionismo, diversidad ideológica y desinterés; elementos



que, por otra parte, dificultan la comunicación y el trabajo cooperativo marcando desigualdades.

**La percepción respecto a los recursos materiales** con los que se cuenta, 82% coincide al afirmar que son insuficientes para el quehacer universitario. Afirman que esta condición mejoraría si se obtuvieran recursos económicos para infraestructura y capacitación a docentes y administrativos.

Al preguntar sobre la manera en que pueden obtenerse estos recursos, 80% respondió que a través de la gestión ante la administración central universitaria; así también, por la vía de proyectos con financiamiento externo, ambas acciones con la participación de docentes, alumnos y administrativos.

**Respecto a la percepción del entorno y las posibilidades de mejora**, las respuestas más frecuentes fueron las relacionadas con infraestructura y las necesidades académicas. En cuanto a la posibilidad de conseguir estas mejoras identificadas como necesarias, el 75% de los entrevistados consideran que sí es viable, ya que es cuestión de voluntad, de proponer buenos proyectos y de encontrar vías de gestión. Para conseguir estas mejoras, se considera que es necesario organizarse a través de asambleas, así como gestionar y evaluar los procesos para conseguir objetivos específicos (79%).

Si hablamos de los resultados encontrados respecto a la participación activa para la búsqueda de mejoras a la facultad universitaria, el 51% participaría en la búsqueda de mejoras, principalmente por compromiso con la institución y la sociedad; mientras que el 45% no lo haría por falta de interés y la expresión constante de que no corresponde a sus funciones.

## DISCUSIÓN

Para el caso de esta institución de nivel superior, el ambiente de trabajo está constituido por la interacción entre docentes, alumnos y administrativos, mismos que fueron entrevistados. Es visible un panorama propio de un ambiente de trabajo heterogéneo, complejo, previsible y en un continuum burocrático y rígido.

Según Chiavenato (2011), el ambiente influye directamente generando las condiciones más o menos favorables para el desarrollo de las actividades y la salud emocional de los trabajadores; las instituciones se ajustan y adaptan a las demandas ambientales, sobreviven y crecen (Chiavenato, 2011). Para el caso de estudio, es claro que deben dirigirse los esfuerzos para cambiar el panorama y acceder a posibilidades de subsistencia y calidad.

Es de importancia hacer referencia a la contextualización de la institución; para este caso poco más de la mitad de los mexicanos se sienten a gusto con el tipo de trabajo que desarrollan para ganarse la vida; y un importante porcentaje no sabe o no está a gusto con su empleo (Díaz-Guerrero, 2005). Así también, es plausible la crítica de cada actor hacia su entorno, tanto como, la falta de voluntad para proponer mejoras y más aún para involucrarse en los procesos de construcción y fortalecimiento de la Institución. Estos elementos lejos de ser vistos como impedimentos, deben verse como elementos de atención al momento de planear estratégicamente las líneas de desarrollo a mediano y largo plazos.

Al hablar de las fuentes energéticas para la existencia y desarrollo de una organización, éstas pueden ser 1) las personas (recursos humanos) y 2) los recursos materiales. En este caso fueron analizadas ambas fuentes de energía y se registraron importantes hallazgos, tales como, el desconocimiento de la misión, visión y objetivos de la Institución por más del 50% de la población estudiada y más del 60% desconocen el organigrama, no obstante reconocer a la figura del Director como la máxima autoridad de la misma.

Las percepciones del entorno y las relaciones interactorales, son cruciales en el análisis de la satisfacción del personal de una organización. Los resultados encontrados reflejan que las vías de comunicación sí existen y las relaciones interactorales se generan (45%); pero se persive la falta de motivación, apatía, divisionismo, desintereses; elementos que, por otra parte, dificultan la comunicación y el trabajo cooperativo marcando desigualdades (64%). Es evidente que éste es uno de los principales intereses que deben tomarse en cuenta para la planeación de desarrollo institucional.

Hasta aquí, es de interés citar a Likert quien considera a la organización humana, relacionada de modo directo con la eficacia a través de variables como calidad de vida en el trabajo, nivel de confianza e interés, motivación, lealtad, desempeño y comunicación (Likert 1975; Chivenato 2011). En el caso de la institución estudiada, habrá que atender estos aspectos para lograr considerarse una organización con bases de desarrollo y fortalecimiento.

La eficiencia y calidad son el resultado de la manera en que se realizan las actividades para el logro de los objetivos de una organización, y la eficacia el grado de satisfacción de los grupos de interés de la organización (Chivenato, 2011).

En el presente documento, es de importancia dejar en claro los resultados del monitoreo del grado de satisfacción de los actores sociales involucrados en una institución educativa, explicando los resultados de un análisis del clima organizacional a través del modelo de percepciones.

Uno de los principales elementos que justifican la falta de operatividad colectiva, es la insuficiencia o carencia de recursos materiales, la institución de estudio no exepaña de esta constante. La mayoría de los entrevistados, coinciden al afirmar que los recursos materiales con los que se cuenta son insuficientes para el quehacer universitario, y recordemos que fueron entrevistados alumnos, docentes y administrativos, lo que nos ayuda a no sesgar esta percepción por inquietudes de un solo grupo.

Complementando lo expuesto, los actores sociales consideran que este panorama puede ser atendido con la participación de la comunidad

universitaria, tomando en cuenta por una parte la gestión ante la administración central universitaria y por otra, a través de proyectos con financiamiento externo.

Dentro de la identificación de prioridades para planes de mejora, la primera fue relacionada con la Infraestructura, seguido de las necesidades académicas.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio y de acuerdo a los resultados encontrados tras identificar el clima organizacional como monitoreo de satisfacción de actores sociales en una Institución de Educación Superior, se concluye lo siguiente:

La Institución educativa en que se realizó el estudio, está constituida por la interacción entre docentes, alumnos y administrativos, y es visible un panorama propio de un ambiente de trabajo heterogéneo, complejo, previsible y en un continuum burocrático y rígido, impactando en gran medida a la productividad académica de la misma. No existe un ambiente pleno de satisfacción laboral ya que se percibe un ambiente negativo, donde son localizables conductas apáticas, divisionistas e intolerantes a la diversidad ideológica.

Los actores sociales que participaron en el estudio, perciben y exponen críticas referentes a las condiciones en cuanto al ambiente, organización y recursos materiales. También expresan propuestas de mejora a estos procesos o condiciones pero, paradójicamente, carecen de voluntad para la participación activa en las mismas.

Es imprescindible el diseño de un Plan Estratégico de Mejoras para la Institución, con participación de todos los actores sociales facilitando vías de comunicación y haciendo de éste un proceso asertivo entre docentes, directivos académico-administrativos y estudiantes, logrando el trabajo en equipo y liderazgo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, R.** (2003). *Administración de pequeñas empresas*. México. McGraw Hill.
- Brunet, L.** (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y Consecuencias*. México. Trillas.
- Chiavenato, I.** (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Edit. McGraw-Hill. 9ª Ed. México, D.F.
- Díaz-Guerrero, R.** (2005). *Psicología del Mexicano. Descubrimiento de la etnopsicología*. Editorial Trillas. 6ª. Ed. México, D.F.
- Gan, F.** y G. Berbel, (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones*. Barcelona: editorial U. O.C. España.
- Gómez-Mejía, L.,** Cardy, R. y Balkin. (2000). *Gestión de recursos humanos*. Prentice Hall. Madrid, España.
- Ivancevich, J.** (2006). *Comportamiento Organizacional*. México. McGrawHill. España.
- Murillo, J.** (2004). *Un marco comprensivo de mejora de la eficacia escolar. Revista Mexicana de Investigación Educativa*. México.
- Perls, Fritz** y Baumgardner (2009). Patricia. *Terapia gestalt: teoría y práctica*. México: Concepto.
- Reyes-Guillén I,** Sánchez-Pérez H, Cruz-Burguete J, M Izaurieta de Juan. (2008). Anti-tuberculosis treatment defaulting. Analysis of perceptions and attitudes in Chiapas, México. *Salud Pública de México*, Vol. 50(3).
- Reyes-Guillén I,** Vásquez, AC y González, BE. (2014). *Reporte técnico de clima social en estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, UNACH*. San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.
- Robbins S.** (2009). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall. México.
- Rodríguez, M. D.** (2005). *Diagnóstico Organizacional (6ª.ed.)* Alfaomega.