

Percepción del medio ambiente laboral en una muestra de trabajadores del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño

Fabiola Aceves Covarrubias, Marisela Rodríguez Morán, Carlos Francisco Contreras Guerrero y Antonio Guerrero Guzmán*

Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño de la Universidad de Guadalajara

*Autor para correspondencia: fabiola.aceves@cuaad.udg.mx

Resumen

El presente estudio, muestra la percepción de un grupo de trabajadores de la Universidad de Guadalajara, en el Centro Universitario de Arte Arquitectura y Diseño (CUAAD), con respecto a instalaciones, condiciones de trabajo y clima laboral. Se realizó la aplicación de encuestas para detectar la congruencia entre la percepción de los trabajadores y el objetivo del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) en su objetivo 4.4 que menciona “Reducir las asimetrías de las entidades de la Red en cuanto a recursos humanos, infraestructura y equipamiento”. El objetivo fue identificar si en el área de estudio, la percepción de los trabajadores es acorde a este objetivo o se requiere alguna actualización ó propuesta para propiciar el clima laboral satisfactorio durante el desarrollo de los procesos administrativos y académicos de la universidad. Se tomaron en cuenta, algunos aspectos laborales del personal administrativo tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, liderazgo, ética y valores. Se consideró una muestra de trabajadores sindicalizados, por honorarios y de

Perception of the work environment in a sample of workers of the University Center of Art, Architecture and Design

confianza. Los resultados muestran en porcentajes la relación que existe entre la percepción de los trabajadores y la satisfacción con los aspectos de su ambiente laboral evaluados. Se sugieren algunas acciones que pueden ser tomadas en cuenta para mejorar esta percepción.

Palabras clave. Condiciones laborales, trabajador, compromiso, Institución de Educación Superior.

Abstract

The present study shows the perception of a group of workers of the University of Guadalajara, in the University Center of Art Architecture and Design (CUAAD), with respect to aspects of facilities, work conditions and work environment. The application of surveys was carried out to detect the congruence between the perception of the workers and the objective of the Institutional Development Plan (PDI) in its objective 4.4 that mentions “Reduce

the asymmetries of the entities of the Network in terms of human resources, infrastructure and equipment. “ The objective was to identify, if the perception of the workers is in accordance with this objective or any update or proposal is required to propitiate the satisfactory work environment during the development of the administrative and academic processes of the university. Some labor aspects of the administrative personnel were taken into account, such as: training, remuneration, working conditions, motivation, leadership, ethics and values. It was considered a sample of unionized workers, by fees and trust. The results show in percentages the relationship that exists between the perception of workers and satisfaction with the aspects of their work environment evaluated. Some actions are suggested that can be taken into account to improve this perception.

Key Words Working environment, worker, commitment, institution of higher Education.

Introducción

El medio ambiente laboral es la estructura fundamental para el desarrollo de las actividades de una institución y al respecto, se ha mencionado que el tipo de entorno laboral en el que operan los empleados determina si las organizaciones prosperarán o no (Chandrasekar, 2011; Farh *et al.* 2012). En el caso de trabajadores de una Institución de Educación Superior

(IES) como lo es la Universidad de Guadalajara, no existe diferencia con respecto a una organización privada, ya que los empleados siempre percibirán sus estados ambientales inmediatos y si éstos se encuentran en armonía con sus obligaciones. El entorno del lugar de trabajo consta de factores físicos que incluyen el diseño de la oficina y otros aspectos; mientras que los factores psicosociales incluyen condiciones de trabajo, congruencia de roles y apoyo social. Otros aspectos del entorno laboral son las políticas que incluyen las condiciones de empleo. Un mejor entorno físico en el lugar de trabajo aumenta el rendimiento de los empleados.

La Universidad de Guadalajara es una institución comprometida con la excelencia académica, la solidaridad social y el pensamiento humanista, aspectos que contribuyen al desarrollo sostenible de Jalisco y de México, a través de la educación, la innovación, la ciencia y la tecnología (Universidad de Guadalajara, 2019) lo que está plasmado en un plan de desarrollo institucional. El Plan de Desarrollo Institucional es un documento en el cual se confirma su compromiso con la excelencia académica y la pertinencia social de sus actividades, incluye la actual misión y visión de la casa de estudio, así como las directrices, objetivos y estrategias generales que la institución habrá de seguir para posicionarse como una IES con excelencia académica.

Debido a que el medio ambiente laboral es la estructura fundamental para el desarrollo de las actividades de una institución, resulta fundamental conocer la percepción de los tra-

bajadores al respecto de su ambiente laboral y como éste puede afectar la efectividad de las estrategias que sigue cada Centro Universitario en la consecución de sus objetivos. Conocer la efectividad de las estrategias aplicadas en el centro universitario y las necesidades de mejora en lo que a los trabajadores se refiere, puede ser un indicador para implementar acciones de reestructuración y mejora para las condiciones de los trabajadores y mejorar no solo en el aspecto académico. La cultura organizacional se concibe, a diferencia de valores y principios, como un sistema particular influido por la sociedad circundante, por la historia de la organización y por sus líderes pasados, así como también por diferentes factores de contingencia como la tecnología, el mercado y la competencia (Calderón *et al.* 2003)

Actualmente la sociedad se encuentra en un proceso de cambio, donde intervienen factores tecnológicos, económicos y la exigencia de un mercado laboral competitivo que provoca inestabilidad y desequilibrio en el comportamiento de los empleados de cualquier institución. Por ello la importancia de realizar estudios sobre la influencia del medio ambiente laboral. Calderón *et al.* 2003 mencionan que “la gestión de la organización requiere, por parte de sus líderes, comprender tanto elementos técnicos como socioculturales; uno de éstos lo constituyen el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, por cuanto está relacionado con resultados económicos, manejo de conflictos, satisfacción de los clientes y logro de eficiencia organizacional” así como mediciones de dominio de la tecnolo-

gía. A este respecto, una de las cuestiones que se deben ofrecer en las universidades públicas, son instalaciones dignas para el desarrollo de las actividades académicas con Tecnologías (TIC) y esto enfocado a nuevos modelos de trabajo que se sustentan en el uso precisamente de la tecnología (Aceves *et al.* 2017).

La investigación pretende encontrar la coherencia entre las condiciones de los trabajadores y las políticas, objetivos y estrategias del PDI como menciona en su objetivo 4.4 “Reducir las asimetrías de las entidades de la Red en cuanto a recursos humanos, infraestructura y equipamiento”, detectando las deficiencias existentes y metas no alcanzadas en el PDI. (Coordinación de Planeación del CUAAD, 2014).

Materiales y Métodos

La muestra considerada en este estudio consistió en 74 trabajadores del CUAAD, lo que representa el 36% de la planta administrativa en la sede Huentitán, distribuida en distintas categorías, como se muestra en el Cuadro 1. Se diseñó una encuesta que permite identificar la satisfacción del personal considerado en la muestra, según lo reportado por Cota (2017) y añadiendo los criterios mencionados por Domínguez *et al.* 2013 y que se resumen en el Cuadro 2.

Cuadro 1. Categoría de los trabajadores entrevistados

Categoría	Número de trabajadores entrevistados	Porcentaje
Confianza	33	45
Sindicalizados	28	38
Honorarios	13	18
Total	74	100

Cuadro 2. Dimensiones y número de variables necesarias para evaluar el clima laboral según Domínguez *et al.* 2013.

Para la evaluación del clima organizacional	
Dimensiones	No. de variables
Estructura	5
Comunicación	5
Motivación	5
Liderazgo	5
Total	20
Para evaluación de compromiso organizacional	
Dimensiones	No. de variables
Afectivo	5
Normativo	5
Calculado	5
Total	15
Gran Total	35

El modelo de encuesta se diseñó con seis apartados, en el primero se busca conocer las características de cada trabajador, en donde según Maslow (1991) variaría la perspectiva sobre las condiciones de trabajo y la satisfacción sobre el clima laboral de acuerdo a su pirámide de jerarquía de necesidades. La información de dicho apartado representa datos de referencia para su posible utilización en las acciones correctivas.

Del segundo al quinto apartado de la encuesta se consideran las dimensiones propuestas por Domínguez *et al.* (2013) con preguntas enfocadas a cada uno de los componentes del clima organizacional que busca lograr el PDI, para cada apartado se diseñaron preguntas en donde el trabajador pudiera ubicar los aspectos importantes de cada dimensión y evaluar con 4 posibles respuestas (Fig. 1). Se incluyó en el

sexto apartado, un espacio de expresión libre para especificaciones y sugerencias.

Para evaluar cada criterio establecido con las respuestas cualitativas, se tomaron valores numéricos porcentuales según la cantidad de respuestas del total en cada opción y se

agruparon de la siguiente manera: la suma de las respuestas que correspondan a “totalmente de acuerdo + parcialmente de acuerdo” de igual manera se agruparon las respuestas de “parcialmente en desacuerdo + totalmente en desacuerdo” y se le asignó un criterio de necesidad de

MODELO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, le ofrecerle la posibilidad de expresar su opinión respecto a las condiciones en las que usted desempeña sus funciones de trabajo. Por esta razón le agradeceríamos si pudiera invertir un minuto de su tiempo en rellenar el siguiente formato. *Todas las respuestas a esta encuesta son anónimas.*

Sexo: () Masculino () Femenino

Edad: () 18-30 años () 31-40 años () 41-50 años () 51-60 años () Más de 60 años

Estado civil: () Soltero/a () Casado/a () Union libre () Separado/Divorciado/a () Viudo/a

Grado académico: () Preparatoria () Técnico () Licenciatura () Maestría () Doctorado

Tiempo laborando en la Universidad de Guadalajara: () Menos de 1 año () 1 a 5 años () 5 a 10 años () Más de 10 años

Categoría laboral que pertenece: () Directivo, mando medio o superior () Sindicalizado () De confianza () Por honorarios

Área actual: () Coordinación () Departamento/División () Programa de Licenciatura/Posgrado () Secretaría/Rectoría

¿Conoce el Plan de Desarrollo Institucional?: () Si () No

Conteste con una X de acuerdo a las siguientes afirmaciones:
 1: Totalmente de acuerdo 2: Parcialmente de acuerdo 3: Parcialmente en desacuerdo 4: Totalmente en desacuerdo

		1	2	3	4
INSTALACIONES					
1	Son confortables las condiciones físicas de mi puesto de trabajo (iluminación, temperatura, espacio, ruido, etc).				
2	Son suficientes y adecuados los recursos materiales, equipamiento e infraestructura para desempeñar satisfactoriamente mis funciones de trabajo.				
CONDICIONES					
3	Mi carga horaria es suficiente para cumplir con mis responsabilidades diarias.				
4	La distribución de carga de trabajo en mi área es buena.				
5	Mi jefe me da autonomía para la toma de decisiones en el cumplimiento de mis responsabilidades.				
6	Recibo constante capacitación para desempeñar mis funciones laborales.				
7	La institución cuenta con acciones y estrategias para desempeñar mejor mi trabajo.				
8	El sueldo que recibo es justo para las funciones que desempeño.				
CLIMA LABORAL					
9	Mi jefe tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista y escucha mis opiniones.				
10	Mi jefe se preocupa por mantener motivado al personal a su cargo.				
11	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.				
12	Estoy satisfecho en la dependencia que laboro actualmente.				
13	Estoy satisfecho por trabajar en la Universidad de Guadalajara.				
14	Las actividades que desarrollo en mi trabajo son motivadoras.				
15	La institución ofrece bonos y beneficios equitativos a sus trabajadores.				
16	El desempeño de labores en mi lugar de trabajo es muy bueno.				
17	La comunicación en mi grupo de trabajo es muy buena.				
ÉTICA Y VALORES					
18	Mi jefe enfrenta los conflictos laborales de manera asertiva.				
19	En la institución, hay un alto compromiso para apoyar el trabajo de los demás.				
20	Cada que es posible, se busca trabajar en equipo.				
21	Cuando me encuentro en dificultades, siento el apoyo de mi jefe.				
22	Existe un ambiente de confianza entre mis compañeros de trabajo.				
23	Existe un ambiente de respeto entre mis compañeros de trabajo.				
24	No existen prácticas discriminatorias en mi equipo de trabajo.				

Algún comentario adicional que ayuden a mejorar su ambiente de trabajo:

Fig. 1. Modelo de encuesta aplicada en el presente trabajo

acciones correctivas visualizando prioridades en la intervención, tal como se indica en la Cuadro 3.

Cuadro 3. Criterio de necesidad de acciones correctivas en concordancia con las respuestas dadas por los trabajadores entrevistados.

Opción de respuesta a cada pregunta	Porcentaje de respuestas en cada opción	sugerencia sobre la necesidad de acciones correctivas
Totalmente de acuerdo y	De 51% a 100%	acciones a mediano plazo
Parcialmente de acuerdo	De 0% a 50%	acciones a corto plazo o acciones urgentes

De lo anterior se puede decir que, si en una pregunta se suman las respuestas de totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo y se obtiene un porcentaje de respuestas entre el 0 al 25 %, es una deficiencia percibida por los trabajadores y es necesario que se implementen acciones correctivas urgentes, que cubran la necesidad detectada. Las respuestas codificadas, se presentan en gráficas.

Resultados

De acuerdo a las respuestas obtenidas de las muestras de los trabajadores entrevistados se obtuvo el siguiente diagnóstico de percepción.

Más del 50% del personal administrativo, que fue entrevistado, manifiesta un desacuerdo en cuanto a las condiciones físicas para desempeñar su trabajo. Basados en la escala del cuadro 3, y algunos comentarios registrados en las encuestas, se sugiere realizar algunos

cambios en cuanto a iluminación, ruido, y temperatura de su ambiente de trabajo.

En lo que respecta a condiciones en las que desempeñan su trabajo, se detectó que en la mayoría los trabajadores se encuentran satisfechos. Relacionado esto a su carga horaria y la autonomía que les otorga su jefe inmediato, tal como se observa en la pregunta 3, 4 y 5 donde las respuestas de totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo son del 50% o más; sin

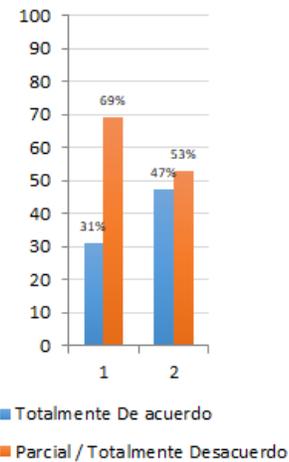


Fig. 2. Resultado de las respuestas obtenidas referentes a instalaciones (preguntas uno y dos de la encuesta).

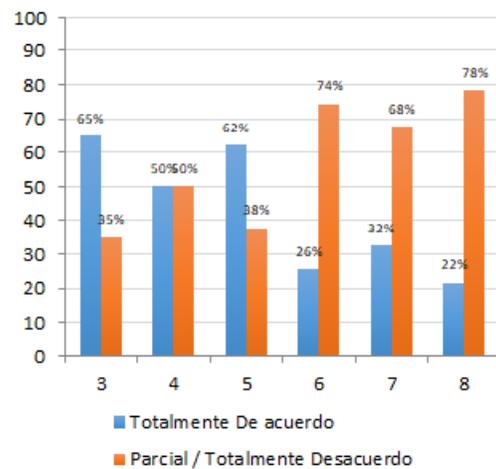


Fig. 3. Resultado de las respuestas obtenidas referentes a condiciones de trabajo (preguntas tres a ocho de la encuesta).

embargo en comparación con las preguntas 6, 7 y 8 manifiestan desacuerdo con su salario y la poca capacitación por parte de la institución para desempeñar mejor sus funciones, especificando en los comentarios que se tiene confusión en los procesos y oportunidad de mejora en la intervención por parte de los jefes inmediatos ante la manifestación de complicaciones en el desarrollo del trabajo. Es pertinente resaltar que en la respuesta ocho, existe una marcada percepción de los trabajadores sobre la injusticia en los sueldos y se comenta en las encuestas la insatisfacción al respecto en el apartado comentarios adicionales.

En relación al medio ambiente laboral, como muestra la Fig. 4, se muestra una mayor satisfacción de los trabajadores con respecto a lo mostrado en los anteriores apartados, ya que muestran acuerdo con la actitud de los jefes inmediatos, y su percepción sobre la motivación que generan los responsables de cada área. El reconocimiento del trabajo y valoración del trabajo es un factor a reforzar

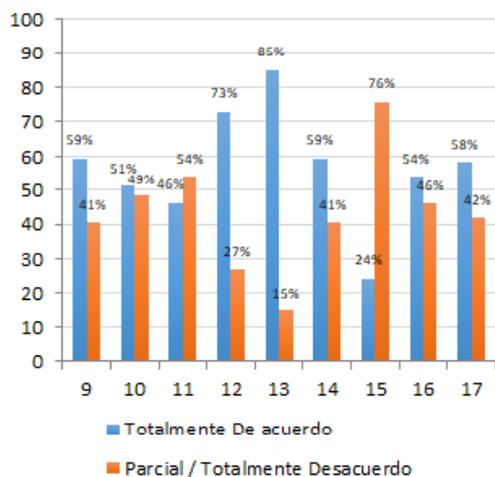


Fig. 4. Resultado de las respuestas obtenidas referentes a clima laboral (preguntas nueve a 17 de la encuesta).

según las respuestas de la pregunta 11, en donde el 54% de los trabajadores manifestaron no ser reconocidos por el trabajo que desempeñan.

A pesar de lo anterior se muestra una respuesta positiva en las preguntas 12 a la 14 en donde se registró una diferencia notable en la satisfacción de trabajar en la universidad, ya que se obtuvo un total de 85% de personas satisfechas. Únicamente muestran desacuerdo con la desigualdad de bonos que se ofrecen a los trabajadores, reflejado en la pregunta 15, esto debido a las prestaciones recibidas cuando son personal sindicalizado y cuando son de confianza ya que los trabajadores de confianza y de contrato no cuentan con las mismas prestaciones que las establecidas en el contrato colectivo de los sindicalizados (según comentarios de los trabajadores). En este apartado de la encuesta, se detectó un 15% de personas inconformes de trabajar para la Universidad de Guadalajara y con falta de compromiso para abonar en los quehaceres que marca el PDI.

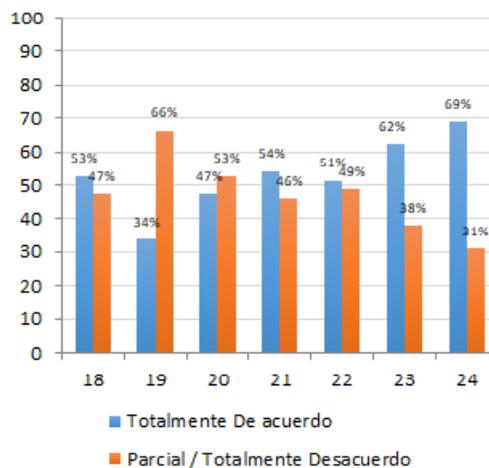


Fig. 5. Resultado de las respuestas obtenidas referentes a ética y valores (Preguntas 18 a 24 de la encuesta).

En este apartado de la encuesta, se detectó que la percepción de los trabajadores a lo que Domínguez *et al.* 2013 llaman ética y valores, es muy subjetiva, lo cual es de esperarse, ya que, como se muestra en las respuestas dadas por ellos, sólo la mitad (53%) de trabajadores, contestaron positivamente que perc sus jefes tienen una actitud asertiva ante los problemas. Estos resultados, implican la necesidad de mejorar esa percepción. De igual manera, el reporte obtenido, muestra que se percibe una falta de trabajo en equipo y trabajo colaborativo (preguntas 19 y 20), en los comentarios agregaron al respecto; la falta de coordinación entre las áreas en trabajos de impacto comunitario, en donde la comunicación no fluye de manera eficiente y el trabajo en ocasiones es duplicado. Otra oportunidad de mejora se registró en cuanto al apoyo que sienten los trabajadores por parte de su jefe, cuando se encuentran en dificultad (pregunta 21).

En las preguntas 22, 23 y 24 por lo contrario, se registró que existe un ambiente con respeto y confianza, los empleados valoran el hecho de los cambios realizados y el apoyo brindado por el jefe y equipo de trabajo, sin embargo, se requiere un estudio que valore el compromiso por parte del trabajador para generar una sinergia entre ambiente laboral y compromiso laboral con la institución.

Conclusiones y recomendaciones

Al comparar las respuestas de los diferentes criterios evaluados, se observa que, en instalaciones, con su pregunta 1 es evaluada en un 47%, por lo que se recomiendan acciones co-

orrectivas a corto y mediano plazo.

En el apartado de condiciones, encontramos la necesidad de acciones correctivas a corto plazo y urgentes, tanto en la capacitación constante de los trabajadores, en las estrategias de mejora que son implementadas por los mandos superiores y el sueldo percibido según las actividades que se desarrollan.

Respecto al clima laboral requiere según la encuesta, acciones correctivas en la valoración que el jefe inmediato tiene sobre el trabajo que se desempeña por parte de los sindicalizados y trabajadores de confianza. Al igual que se requiere trabajo con acciones a corto plazo en la equidad de condiciones con los trabajadores agremiados y los de contrato o confianza.

Uno de los resultados más notorios durante la encuesta es el del apartado de ética y valores en donde se manifestó una un porcentaje muy bajo de trabajo en equipo y colaboración, por lo que se recomiendan acciones urgentes al respecto.

Con las oportunidades de mejora detectadas, cabe señalar que existe un porcentaje alto en la identidad con la institución pues registraron estar contentos de que la Universidad de Guadalajara sea su lugar de trabajo y comentan sentir orgullo de pertenecer a la casa de estudios. Aún cuando no se sugieren acciones correctivas urgentes en este punto siempre es importante aportar elementos que fortalezcan la identidad del personal con la organización a la que pertenecen, aumentando el compromiso y los resultados positivos en los procesos internos.

Las preguntas que representaron más

oportunidades de mejora son referentes a la participación de los jefes inmediatos y mandos superiores, tanto en la participación en la solución de problemas, en la capacitación constante de los trabajadores en los procesos cotidianos y en la valoración del trabajo de los subordinados, generando así mayor sinergia entre las partes y trabajo en equipo.

En cuanto a la implementación del PDI en el Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, se pueden establecer líneas de desarrollo para liderar el compromiso de los integrantes de la comunidad universitaria hacia los planes organizacionales. Implementar la formación y el desarrollo institucional con base en temáticas de condiciones y clima laboral, fomentando la cultura de autoevaluación en el desempeño del personal y siguiendo indicadores estandarizados y objetivos.

Al tomarse en cuenta estudios participativos con los trabajadores, se puede contribuir con el compromiso del personal hacia su institución.

Finalmente, se presentan algunas recomendaciones a los Directivos del Centro Universitario entrevistado, invitando a generar evaluaciones constantes para atender oportunidades de mejora y valorar los resultados en áreas en las cuales se haya aplicado alguna estrategia de mejora.

- * Difundir los resultados a los miembros del Centro Universitario.
- * Establecer mecanismos que permitan la evaluación continua sobre clima laboral, de tal manera que se reflejen los avances y me-

jas en las áreas participables.

Inculcar el compromiso con la institución.

- * Involucrar a personal directivo en la resolución de problemas.
- * Realizar actividades recreativas para motivar al personal.
- * Realizar un diagnóstico de espacios y dimensiones de las áreas administrativas, buscando la comodidad del personal para mejorar su desempeño.

Literatura citada

- Aceves Covarrubias, F., C.F. Contreras Guerrero, A. Guerrero Guzmán. 2017. Percepción sobre espacios académicos a partir de cambios en sus fisonomías. Caso: Licenciatura en Diseño para la Comunicación Gráfica. *Pensamiento 21 Zineografía*. 2(4):10-15.
- Calderón, H., G. S.M, G. Murillo y K.Y. Torres-Narváez. 2003. Cultura organizacional y bienestar laboral. Bogotá, Colombia. *Cuadernos de Administración*. 16(25): 3-20.
- Chandrasekar, K. 2011. Workplace environment and its impact on organizational performance in Public Sector Organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems (OnLine)*. 1(1).
- Farh, C., C. Seo y C. Tesluk. 2012. Emotional Intelligence, Teamwork Effectiveness, & Job Performance: The Moderating Role of Job Context. *Journal of Applied Psychology*. 97(4): 890-900.
- Coordinación de Planeación del CUAAD, Universidad de Guadalajara. 2014. Plan de Desarrollo del CUAAD. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Cota, J. 2017. Método para Evaluar el clima Organizacional del área docente de un centro de Bachillerato Tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Revista Digital Ciencias Administrativas*, p. 42. Recuperado de <http://revista.unlp.edu.ar/CADM>
- Domínguez, R., A.F. Ramirez & A. García. 2013. El Clima Laboral como un elemento del compromiso organizacional. México. *Revista Nacional de Administración*. pp
- Maslow, A.H. 1991. Motivación y personalidad. Madrid, España. Ediciones Diaz de Santos S. A.
- Universidad de Guadalajara. 2019. Presentación La Red Universitaria de Jalisco. Recuperado de <http://www.udg.mx/es/nuestra/presentacion>.