

Importancia del Estudio Clima Organizacional en Personal Académico del Departamento de Negocios Centro Universitario de la Ciénega

MARIA LUISA VILLASANO JAIN

Universidad de Guadalajara Centro Universitario de la Ciénega

MA. DE LOS ÁNGELES OCHOA CEDEÑO

Universidad de Guadalajara Centro Universitario de la Ciénega

MARIA SUSANA COLIN HERRERA

Universidad de Guadalajara Centro Universitario de la Ciénega

Resumen

En la presente investigación se lograra hacer énfasis en la importancia del clima laboral favorable dentro de las organizaciones, tomar conciencia de los beneficios que brinda esta estrategia que se ha desarrollado por los expertos en el campo del desarrollo organizacional y que influye para una correcta gestión. Ya que proporciona información precisa, útil y oportuna para los directivos, con la cual pueden obtener una retroalimentación por parte de su personal con respecto a la institución en general como son su estructura, responsabilidades, recompensas, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad hacia la institución.

El objetivo de la investigación fue realizar un estudio del clima organizacional en el personal académico del departamento de negocios del Centro Universitario de la Ciénega, en el año 2017 menciona que: “El clima organizacional se refiere a las percepciones

compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” (pág. 161).

Para ello, se implementó la metodología propuesta por (Deza, 2011) La cual tiene base en el cuestionario elaborado por Litwin y Stringer en 1968 y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más). La cual permite explorar aspectos tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad.

Palabras Clave: *clima laboral, académicos, universidad, estudio*

Abstract

In the present investigation, emphasis will be placed on the importance of a favorable work environment within organizations, to become aware of the benefits of this strategy that has been developed by experts in the field of organizational development and that influences correct management. As it provides accurate, useful and timely information for managers, with which they can obtain feedback from their staff regarding the institution in general such as structure, responsibilities, rewards, performance standards, cooperation, support, conflict and identity towards the institution.

The objective of the research was to carry out a study of the organizational climate in the academic staff of the business department of the University Center of Ciénega, in the year 2017. (Rodríguez D., 2005) mentions that: “The organizational climate refers to the perceptions shared by members of an organization regarding work, the physical environment in which it occurs, the interpersonal relationships that take place around it, and the various formal regulations that affect said work “(page 161).

For this, the methodology proposed by (Deza, 2011) was implemented. This is based on the questionnaire prepared by Litwin and Stringer in 1968 and modified in 2001 by Echezuria and Rivas (who introduced 3 more items). Which allows to explore aspects such as: structure, responsibility, reward, risk, relationships / heat, performance standards, cooperation, support, conflict and identity.

Keywords: *work climate, academics, university, study*

Introducción

Hoy en día, es necesario estar monitoreando el clima organizacional periódicamente en las organizaciones, ya que servirá como referente para conocer el impacto que tiene en sus usuarios internos, comprobando por medio de los datos obtenidos mediante el cuestionario y haciendo el análisis de los mismos, con el fin de detectar las fortalezas y las áreas de oportunidad en los distintos factores que mide el instrumento que se propone. De tal forma que se generen indicadores para identificar los aspectos que podrían estar influyendo en sus motivaciones, su comportamiento y en su desempeño laboral.

Los estudios de clima organizacional son un factor determinante, contribuyen al logro de las metas que han sido trazadas previamente y son una herramienta valiosa con la que cuentan los directivos de las organizaciones para el éxito de su gestión.

Durante el desarrollo del trabajo de investigación se superaron las expectativas que se plantearon al inicio de la misma, los expertos tanto en las áreas de recursos humanos y de administración estuvieron dispuestos para revisar el instrumento de medición y hacer las observaciones pertinentes para garantizar las mejoras del cuestionario y adecuarlo al contexto del centro universitario.

Los profesores que participaron en el pilotaje, colaboraron ampliamente y permitieron que la versión final cumpliera con el objetivo que se planteó en cada apartado y que se redactara de una manera clara, debido a las distintas áreas de formación de cada uno de los profesores.

Establecimiento del Problema

La definición del clima organizacional introducido por Litwin y Stringer, citado por (Brito & Jiménez, 2009) menciona que: “Es el conjunto de propiedades medibles dentro del ambiente de trabajo, percibido directamente o indirectamente por la gente que vive y trabaja en ese ambiente y que se supone influye en sus motivaciones y comportamientos laborales” (pág. 74).

Las instituciones de educación superior cada vez más conscientes y preocupadas por ofrecer un sistema integral de calidad tanto a sus usuarios internos como a los usuarios externos, en los últimos años ha surgido el interés de hacer la medición en lo que se refiere al tema que se abordó en esta investigación referente al impacto que tiene el clima organizacional en sus usuarios internos.

Es necesario estar monitoreando el clima organizacional periódicamente para mantener un ambiente positivo dentro de la institución, por medio de los resultados que arroje el estudio, con el fin de detectar las fortalezas y las áreas de oportunidad en los distintos factores que mide el instrumento que se utilizó en el desarrollo de la investigación sobre el estudio del clima organizacional en el personal académico del departamento de negocios del Centro Universitario de la Ciénega.

Los estudios de clima organizacional ofrecen la oportunidad de una mejora continua y se consideran como ventaja competitiva ya que contribuyen para la correcta gestión del recurso humano con que cuenta no solo este departamento, si no en general del centro universitario.

El estudio del clima organizacional en el Centro Universitario de la Ciénega, es una tarea que debe ser realizada continuamente para que con esos resultados se pueda analizar cómo ve su personal a la institución en la que trabaja y poder detectar oportunidades de mejora si las hay en las áreas de: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, calidad, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación y por ende la influencia en la eficiencia referente al desempeño de este centro universitario principalmente en la satisfacción de sus miembros, lo que llevara a la consecución de las metas fijadas.

Actualmente el centro universitario no cuenta con estudios para el caso de la medición del clima organizacional en el personal académico, si bien se realiza con el personal administrativo, no se cuenta con antecedentes de estudios que permitan conocer cuál es la situación actual del personal académico, para conocer como es su percepción referente al centro universitario, en las distintas dimensiones que se proponen, que a continuación se mencionan con el fin de determinar las fortalezas y las oportunidades de mejora.

En este sentido, se planteó la necesidad de conocer como es el clima organizacional, ya que permite explorar aspectos como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad siguiendo la metodología propuesta por (Deza, 2011) la cual fue elaborada con base en el cuestionario elaborado por Litwin y Stringer en 1968 y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más).

El cuestionario se adaptó al contexto del Centro Universitario de la Ciénega y se agregaron las variables socio-demográficas en la parte superior

del cuestionario como son: género, formación académica, antigüedad, tipo de asignación, edad y sede a la que pertenecen y carrera a la que imparten clase.

Objetivo General

- a) Conocer cómo es el clima organizacional que prevalece en los profesores del Departamento de Negocios del Centro Universitario de la Ciénega, con el fin de identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora en el año 2017.

Objetivos Específicos

- a) Identificar cuáles son las dimensiones con más crédito que mide el cuestionario de clima laboral que son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad entre los profesores que conforman el Departamento de Negocios del Centro Universitario de la Ciénega.
- b) Identificar las diferencias en la percepción del clima organizacional entre los profesores que pertenecen al departamento de Negocios, que imparten clase en las distintas carreras que oferta del Centro Universitario de la Ciénega.
- c) Determinar si el nombramiento académico de los profesores es un factor importante que influye en la percepción que se tiene del clima organizacional en el Departamento de Negocios Centro Universitario de la Ciénega.

Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es el clima organizacional que prevalece en los profesores del departamento de Negocios del centro universitario de la Ciénega, con el fin de identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora?
- ¿Existe diferencia de la percepción de clima organizacional entre las distintas carreras a las cuales imparten clase los profesores del departamento de Negocios? ¿Cambia la percepción entre los profesores hombres y las mujeres? ¿Cómo lo perciben los profesores de tiempo completo y cómo los profesores de asignatura? ¿Hay diferencia entre la percepción del clima organizacional entre la sede de Ocotlán? ¿Cómo lo perciben

los profesores de nuevo ingreso y los que tienen una mayor antigüedad en el Centro Universitario de la Ciénega?

Técnicas para el Diagnóstico del Clima Organizacional

En este estudio se utilizó el cuestionario elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más), el cual está estructurado en 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad y que consta de 53 ítems. Deza, M. (2011). Es un cuestionario de auto aplicación que evalúa además las variables socio-demográficas como son: género, formación académica, antigüedad, tipo de asignación, edad, sede a la que pertenecen y carrera a la que imparten los profesores que participaron en el estudio los cuales pertenecen al departamento de comunicación y psicología que integran la división de estudios jurídicos y sociales.

El clima organizacional está formado por varias variables, lo importante es encontrar un cuestionario que contemple las dimensiones que se requieren medir y de esta manera serán más eficaces los resultados. (Hesse, Gómez, & Bonales, 2010).

Factores y Dimensiones del Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer, las dimensiones que conforman el clima organizacional son las siguientes: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad y: (Acosta & Venegas, 2010) y (Rodríguez, 2005) las definen como:

Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Los canales formales dentro de la organización y comprende los reglamentos y normas que la organización establece.

Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre ser su jefe, teniendo un fuerte compromiso con el trabajo y tomar las decisiones por sí mismo. También se refiere al grado en que se percibe la autonomía y la responsabilidad que la organización le otorga a su personal.

Recompensa. Sistema de remuneraciones monetarias y no monetarias que la organización ofrece al personal por el trabajo bien hecho, algunas podrían ser promoción y formación.

Riesgo. Representa la oportunidad de nuevos retos y desafíos que se presentan en el trabajo, la toma decisiones.

Calor. Es la percepción por parte del personal de la organización que se tiene la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales en todos los niveles como son; entre pares, entre jefes y subordinados.

Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de los pares, son las percepciones que se tienen sobre sentirse apoyados por su grupo de trabajo.

Estándares de desempeño. Percepciones sobre las normas de desempeño y orientan la mejora del desempeño laboral.

Conflicto. Percepción que se tiene sobre el nivel de tolerancia al conflicto que se puede presentar en la organización donde pares como superiores, aceptan las opiniones y no temen enfrentar y solucionarlos.

Identidad. Percepción sobre el grado de la pertenencia de identificación con la organización, compartiendo los objetivos personales con los organizacionales.

Metodología

Esta sección se organiza en las siguientes áreas: Diseño y tipo de estudio por realizar, hipótesis de la investigación, población, criterios de inclusión y exclusión, entorno, variables del estudio, intervenciones, análisis estadístico, fuentes para la obtención de la información, procesamiento de la información, estudio y discusión de los resultados.

Investigación de enfoque cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental transversal de alcance exploratorio y descriptivo.

De acuerdo a la investigación cuantitativa, según (Sampieri, Fernández, Baptista 2017) el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Investigación Exploratoria: Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes:

- Investigan problemas poco estudiados.
- Indagan desde una perspectiva innovadora.
- Preparan el terreno para nuevos estudios.

Según (Sampieri, Fernández, Baptista, 2017) El diseño no experimental transversal, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Investigación Descriptiva: Se emplea cuando el objetivo es el de detallar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de un grupo o población.

- Consideran a un fenómeno y sus componentes.
- Miden conceptos.
- Definen variables.

Es una investigación no experimental de diseño transversal, porque el cuestionario sirvió para conocer la percepción del clima organizacional que impera al interior del departamento de Negocios del Centro Universitario de la Ciénega en el 2017. Sin importar por cuánto tiempo mantendrán esta característica ni tampoco cuando la adquirieron, ya que la obtención de los datos se realizó una sola vez con corte de tiempo a diciembre del 2017, a través de un sólo instrumento de medición cuyo cuestionario que se utilizó fue elaborado por Litwin y Stringer en 1968 y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más). el cual está estructurado en 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación, apoyo, conflicto e identidad y que consta de 53 ítems. (Deza, 2011). Es un cuestionario de auto aplicación y evalúa además las variables que se le incorporaron en esta versión como son las variables socio-demográficas, género, formación académica, antigüedad, tipo de asignación, edad, sede a la que pertenecen y carrera a la que imparten clase.

El tipo de estudio que se realizó para conocer el clima organizacional en el personal académico del Departamento de Negocios del Centro Universitario de la Ciénega es de tipo descriptivo y exploratorio, ya que buscó especificar las propiedades de un grupo, que en este caso pretende conocer como son valoradas las dimensiones que conforman la noción de clima organizacional.

Población:

El universo de estudio objeto de esta investigación estuvo constituida por 62 profesores que se encuentran adscritos al Departamento Negocios del Centro Universitario de la Ciénega en la sede de Ocotlán, y que imparten clases en las distintas licenciaturas que oferta el centro universitario de la Ciénega en el ciclo escolar 2017 “B”.

El cuestionario fue elaborado por Litwin y Stringer (1968) y modificado en el año 2001 por Echezuria y Rivas (que introdujeron 3 ítems más), las preguntas tienen una estimación en escala Likert de 4 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo, Muy en desacuerdo. Mide nueve variables, las cuales se mencionan a continuación (Deza, 2011).

Resultados:

Tabla 1: Variables del Estudio

VARIABLES	INDICADOR	ÍTEMS
Estructura	La percepción de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Responsabilidad	Percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones.	11,12,13,14,15,16,17
Recompensa	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	18,19,20,21,22,23

Continúa

VARIABLES	INDICADOR	ÍTEMS
Riesgo	Percepción en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen. ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?	24,25,26,27,28
Relaciones/Calor	Sentimiento general de la percepción de los miembros de la empresa sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.	29,30,31,32,33
Estándares de desempeño	Percepción del empleado sobre las normas de rendimiento de la empresa.	34,35,36,37,38,39
Cooperación/ Apoyo	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización; desde arriba y desde abajo.	40,41,42,43,44
Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.	45,46,47,48,49
Identidad	Sentimiento de pertenencia de los Trabajadores hacia la organización.	50,51,52,53

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Resultado de las Variables de Estudio

DIMENSIÓN	MENCIÓN	PORCENTAJE
Estructura	17	19.54%
Responsabilidad	14	16.09%
Recompensa	32	36.78%
Riesgo	7	8.04%

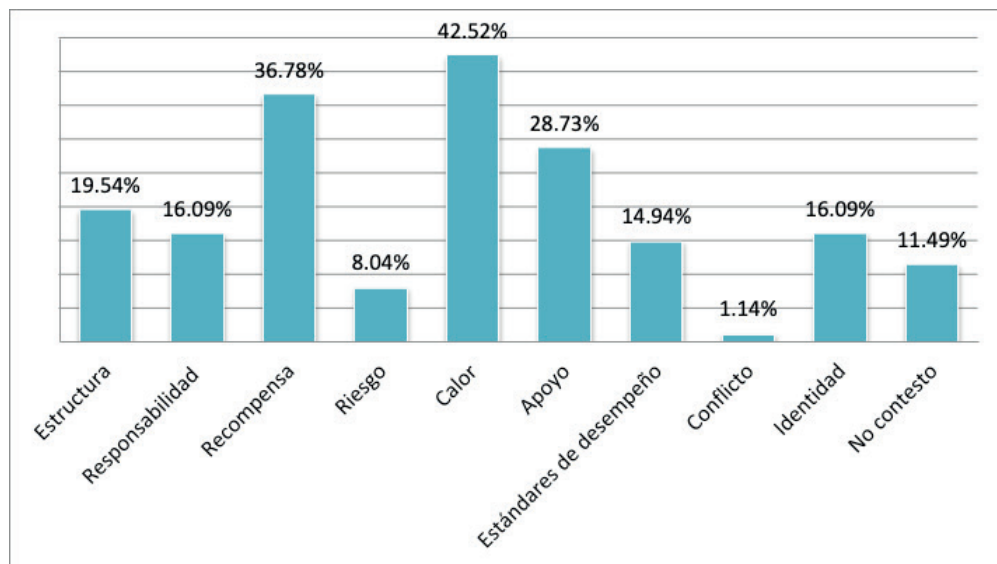
Continúa

DIMENSIÓN	MENCIÓN	PORCENTAJE
Calor	37	42.52%
Apoyo	25	28.73%
Estándares de desempeño	13	14.94%
Conflicto	1	1.14%
Identidad	14	16.09%
No contesto	10	11.49%

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se puede observar las menciones que hicieron los profesores a cada una de las nueve dimensiones que proponen Litwing y Stringer en su teoría sobre la medición del clima organizacional, también se puede observar el porcentaje, que corresponde a los 70 profesores que participaron en el censo para el estudio del clima organizacional en el departamento de Negocios del Centro Universitario de la Cenega de la Universidad de Guadalajara.

Gráfica 1: Dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se puede observar que las tres dimensiones que los profesores mencionaron como prioritarias para la mejora del clima organizacional son: Calor con un 42.52 %, Recompensa con un 36.78 % y Apoyo con un 28.73 %.

Cabe señalar que las otras dimensiones que obtuvieron menor puntaje no se pueden descartar para lograr un mejor clima organizacional, ya que también forman parte de la investigación y se pueden utilizar los presentes resultados.

En seguida se presenta la definición para las tres dimensiones prioritarias.

Calor. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Apoyo. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

En cuarto lugar con un 19.54% que se refiere a la percepción de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, referente a reglamentos, procedimientos, trámites y otras limitaciones.

Posterior con un 16.09% se posicionan las dimensiones de Responsabilidad e Identidad, correspondiendo a la primera como la percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones, y la segunda sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.

Cabe señalar que el 11.49 % no contestaron la encuesta por diversas situaciones ajenas al departamento.

Con un 8.04%, corresponde a la variable de Riesgo, percepción en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen. ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es o es preferible no arriesgarse en nada?, de acuerdo a los porcentajes anteriores podemos observar que este supuesto se considera de menor valor.

En tanto con un 1.14%, corresponde a la dimensión de Conflicto, el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen, su porcentaje prácticamente es menor.

Conclusión

Hoy en día, los centros de trabajo es donde se invierte la mayor parte de tiempo, conviviendo con compañeros de trabajo, por lo anterior es de suma importancia que el Recurso más importante de nuestra área laboral, goce de un clima laboral satisfactorio, donde puede desarrollarse integralmente. Referente a los resultados mostrados, se puede denotar, que el clima organizacional permite medir la forma en cómo es percibida la organización de una manera holística por parte de sus colaboradores internos, midiendo cada una de las nueve variables a las que hace referencia la teoría de Litwing y Stringer como son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad, cabe señalar que no existe ponderaciones en cuanto a las dimensiones, es decir todas tienen el mismo valor. Por lo tanto es necesario que las instituciones estén monitoreando periódicamente el clima organizacional ya que este, repercute en las motivaciones y necesidades del recurso más importante en una organización, el recurso humano, ya que puede llegar a tener repercusiones en su comportamiento, y puede afectar aspectos como son la productividad, el compromiso, la satisfacción, la adaptación al cambio, la creatividad e innovación, entre otras.

Una vez que se tienen las percepciones de la organización en general, la administración contará con la información necesaria que le permitirá crear estrategias de intervención y programas de mejora en el ámbito del desarrollo organizacional para influir de manera positiva en el desempeño de los colaboradores de la organización y por consiguiente garantizar el éxito de la organización en general, ya que recordando el recurso humano es lo más importante con lo que cuenta la organización para alcanzar sus metas.

Referencias

Libros:

- Gorbaneff, Y. (2007). Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo. España: U. Javeriana.
- McGregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones. México: McGraw-hill / Interamericana de México.
- Neffa, J. (2002). ¿Que son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Buenos Aires, Argentina. Editorial Hvmanitas.
- Newstrom. J.W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Sampieri, Fernández, Baptista (2017) Metodología de la Investigación, México: McGraw-Hill/ Interamericana de México.

Artículos en Revistas Académicas: Investigación en Psicología Educativa.

Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. Revista de Investigación en Psicología, 13,163-172.

Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a10.pdf

García, Mónica (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de administración. Universidad del valle. no. 42. Jul - diC 2009. [fecha de consulta: 30 de junio del 2014]. Disponible en: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESION%2012%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf.

Tesis

Cuellar, H. (2001). Las influencias de las actitudes del personal para el mejoramiento del clima organizacional del CUCI. Universidad de Guadalajara, Jalisco, México.

González, C. (2005). Análisis de Clima Organizacional con los trabajadores administrativos del CUCI. Universidad de Guadalajara, Jalisco, México.