

IMPACTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN UNA DEPENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Laura Elena Garza Caballero

María Isabel Dimas Rangel

María Blanca E. Palomares Ruiz

Daniel Espinoza Rodríguez

RESUMEN

El Ambiente de trabajo, hace referencia a un conjunto de características, relativas al desempeño eficiente en el lugar de trabajo lo cual en ocasiones se ve influido por las relaciones interpersonales de tal forma que esto impacta en el desempeño profesional y por consecuencia en la satisfacción personal, llevando implícito un efecto en la productividad, facilitando la implementación de los procesos organizativos y de gestión, así como los de innovación y mejora.

Debido a la identificación de una oportunidad de mejora en la atención y servicio que se brinda en las Dependencias de Educación Superior (DES), se realizó un análisis con el propósito de identificar las áreas que tienen mayor índice de oportunidad, determinando si el proceso de evaluación produce algún efecto en sus miembros, ya que un compromiso importante de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), es satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, así como el entorno en que se encuentra, dando lugar a que el trabajador adquiera mayor importancia, fundamentalmente, en los avances en la educación, participación y rendimiento.

En la medida en que se destaca la necesidad de perfeccionar el Ambiente de Trabajo, es fundamental llevar a cabo una gestión socialmente responsable, desde los mismos hábitos cotidianos de los integrantes de la facultad, con una cultura que suscite el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, esto será siempre una ventaja competitiva, ya que la calidad, la

productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor, aportando elementos que contribuyan a consolidar a la institución con una cultura socialmente responsable lo cual coadyuva en el cumplimiento de sus compromisos sociales y propicia la articulación de manera dinámica e innovadora en los procesos de desarrollo.

Palabras clave: Ambiente de trabajo, Dependencia de Educación Superior, Responsabilidad Social, Atención y Servicio.

INTRODUCCIÓN

El Ambiente de trabajo, constituye uno de los factores que influye tanto en la calidad como en la cantidad de trabajo que una empleado pueda llevar acabo, de ahí la importancia que se le debe dar a optimizarlo, para que éste se desarrolle en un lugar cómodo y agradable, donde los procesos de gestión puedan formar la diferencia entre un alto y bajo desempeño académico y administrativo, además de los de innovación y cambio. Desde una perspectiva de organizaciones vivas que actúan reflexivamente, tanto el maestro, estudiantes y directivos los cuales se reconocen como actores activos y conscientes de su compromiso con la Institución de interactuar positivamente para alcanzar la visión de la misma, en donde se analiza el contexto y los procesos, que adquieran una dimensión de gran relevancia lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema, por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados.

Las apreciaciones y respuestas exploradas se originan de una gran variedad de factores que pueden estar influenciados por los parámetros : liderazgo, motivación, participación, capacitación, trabajo en equipo, por mencionar algunos. De acuerdo al estudio de ambiente de trabajo en el mundo, se han adoptado diferentes denominaciones: clima, atmósfera, ambiente laboral, clima organizacional, etc. y se ha planteado definición, objetivos, dimensiones, teorías y diferentes instrumentos para su evaluación y caracterización, con la finalidad de propiciar un Ambiente de trabajo en donde se sumen todas las acciones, y se realice la comunicación entre los participantes tanto de maestro como de alumno en donde se conozcan, comprendan y transformen el conocimiento en aprendizaje significativo, que les proporcione herramientas para resolver problemas de una forma crítica y objetiva, que les permita plantear nuevas alternativas de solución a cualquier situación o problema. Trabajar en equipo y con respeto, en el que cada uno de los

participantes está colaborando y desempeñándose de la mejor manera conforme a un rol específico, permitirá el éxito del mismo y la adquisición de aprendizaje (Treviño de la Garza & Noriega Luna, 2003).

La calidad del ambiente de trabajo y de educación se afirma como un valor ampliamente compartido, acertado y de calidad, no sólo es una aspiración justificada, sino una condición fundamental para impulsar el desarrollo del país, fortalecer la ciudadanía, mejorar la competitividad y lograr una inserción ventajosa en la economía basada en una capacitación constante, respeto, trabajo en equipo y comunicación.

Fomentar el desarrollo de una cultura organizacional que se expresa como conductas o comportamientos semejantes, establecidas sobre la base de necesidades, de valores, creencias, normas, prácticas compartidas y transmitidos por los miembros de una institución, el ambiente de trabajo refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende el funcionamiento, la organización y la estructura de donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con un objetivo en común.

El ambiente de trabajo, la capacitación, el liderazgo, la infraestructura, constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores.

Para

comprender la interacción que existe entre los elementos estructurales, funcionamiento y el ambiente de trabajo generado en la institución, es necesario tener en cuenta que este último se refiere a la percepción directa o indirecta de los trabajadores, con consecuencias en la percepción que se pueda suscitar en el área de trabajo.

Un agradable ambiente de trabajo compone un elemento esencial del progreso, calidad de la educación, aprendizaje continuo, orientado a la planificación y estrategia organizativa, lo cual constituye un motor impulsor que facilite al directivo la toma de decisiones, para dar respuesta a las necesidades, a la realidad cambiante del entorno social, cultural y contribuir a la elevación de la calidad en el servicio que brinda a la población.

A partir de la gran diversidad de criterios existentes sobre el tema, se define el ambiente de trabajo como: "La percepción que tienen los trabajadores de las propiedades del ambiente, del centro en el cual laboran y la influencia en el comportamiento colectivo e individual" (Pereal, 2013). Refieren que de todos los enfoques sobre éste, refleja que ha demostrado mayor utilidad cuando se constituye como elemento fundamental, "las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral". El grado de esta perspectiva reside en que el comportamiento de un trabajador no es la resultante de factores organizacionales existentes, sino de los conocimientos que tenga el trabajador de los mismos.

Para el logro de éxitos en la dirección de una Institución de Educación Superior, es ineludible contar con herramientas e instrumentos diversos que la apoyen para emprender acciones de mejora, la dirección participativa se convierte en una necesidad, en la innovación dentro de la estructura que la conforma, se precisa de un liderazgo centrado en la función formativa de los estudiantes, garantizando las funciones docentes, investigativas, asistenciales y otras. Los dirigentes y trabajadores deben conocer las características de todo el personal que labora en el mismo, con vistas a integrar esos aspectos y facilitar la toma de decisiones (Pérez Perea, Soler Cárdenas, & Díaz Hernández, 2009). La innovación considerada como un proceso que es y será el lanzamiento de nuevas estructuras para llevar a la Dependencia a consolidarse y ser líder en el ramo.

ANÁLISIS

Con la finalidad de analizar la percepción que tienen los empleados del lugar en que laboran así de cómo de la estructura organizativa de trabajo, se aplica un instrumento orientado a medir el ambiente de trabajo en la Institución, este constituye un elemento que posibilita observar el grado de satisfacción de los empleados con algunos aspectos que son importantes en el desempeño de sus funciones.

Dicho instrumento, se aplica tanto a empleados docentes como no docentes y está integrado por diversas categorías trascendentales en la organización e implementación de los procesos, Cada categoría fue evaluada con una serie de reactivos, que permiten observar el punto de vista del personal encuestado.

Este instrumento se aplica anualmente con el propósito de observar la apreciación de los empleados en relación a las mejoras efectuadas en el periodo analizado. Entre las categorías consideradas en el estudio están: instalaciones y condiciones de trabajo (R1), cuidado del medio ambiente (R2), seguridad e higiene (R3), trabajo en equipo (R4), competencia del personal (R5), políticas de la organización (R6), formación (R7), cada una de ellas se integró en el instrumento con la finalidad de promover la mejora en los procesos vinculados a ellas así mismo son los elementos considerados por la norma internacional ISO9001:2008, para su evaluación

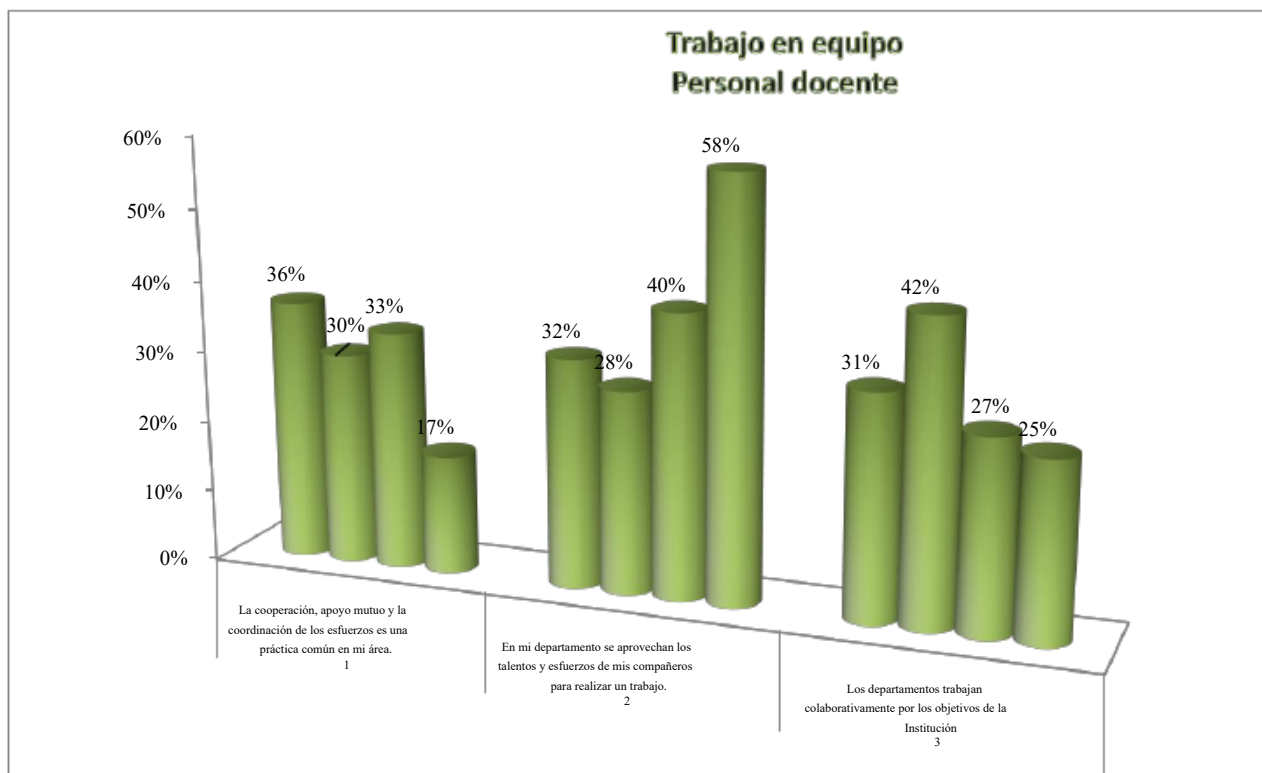
Aspectos relevantes de los resultados obtenidos en el Personal Docente.

En lo relacionado con la seguridad e higiene, en la gráfica 1 se muestra como el personal docente muestra un grado de satisfacción de un 92% en este tema, ya que la facultad cuenta con una Comisión orientada a este rubro, la cual se responsabiliza de observar y garantizar la seguridad de los empleados que laboran en esta Institución, así mismo promueve acciones de mejora que contribuyen a contar con un lugar limpio y seguro para los estudiantes y el personal que en esta laboran. Entre las mejoras realizadas está la implementación de contenedores de basura que son utilizados para el reciclaje, además de contar con personal altamente calificado en el cuidado del medio ambiente, siendo este un punto importante en la conservación de la naturaleza, y las áreas verdes que están situadas dentro de la institución, contando este con un 86%

Otro aspecto de suma importancia relacionado con la consolidación de la Institución, es sin duda el compromiso institucional, este factor influye en la trascendencia de las acciones realizadas por personal, de tal forma que éste debe ser publicitado e implementado por los que integran la FIME, ya que finalmente son ellos en conjunto con los Directivos, quienes hacen posible el logro de las metas institucionales. Al obtener la información relativa al personal docente, este dice estar relacionado con las Políticas de la organización, las cuales son visibles mediante cuadros que

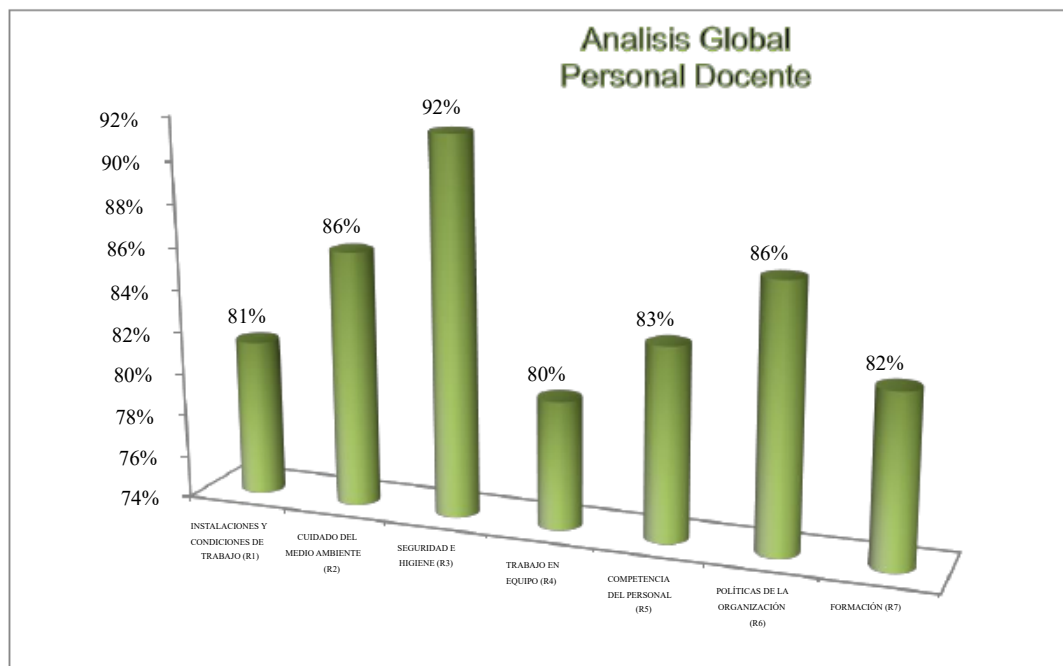
hablan de la misión, visión y las políticas de esta organización los cuales están ubicados en áreas estratégicas para que la comunidad de la Institución los conozca y lo más importante que los viva.

El logro de los objetivos institucionales requiere del trabajo en conjunto, de ahí que la participación de todos debe estar en comunión con la visión de la Facultad, con la finalidad de alcanzar mejoras significativas que contribuyan al desarrollo de la misma. Al revisar la respuesta obtenidas en esta categoría se observa que un 80%, trabaja colaborativamente con sus pares para contribuir a las metas de la institución así mismo se identifica que un 20% de la población encuestada no percibe la importancia del trabajo en equipo, lo cual sugiere la importancia de involucrarlo en proyectos institucionales y fortalecer la capacitación orientada a este tema.



Gráfica 1.-Trabajo en equipo, encuesta aplicada al personal Docente.

En la gráfica 1. Se da a conocer el análisis que muestra la encuesta de ambiente de trabajo 2012, en la cual se muestra el grado de satisfacción del personal docente, correspondiente al reactivo de Trabajo en equipo con 80%.



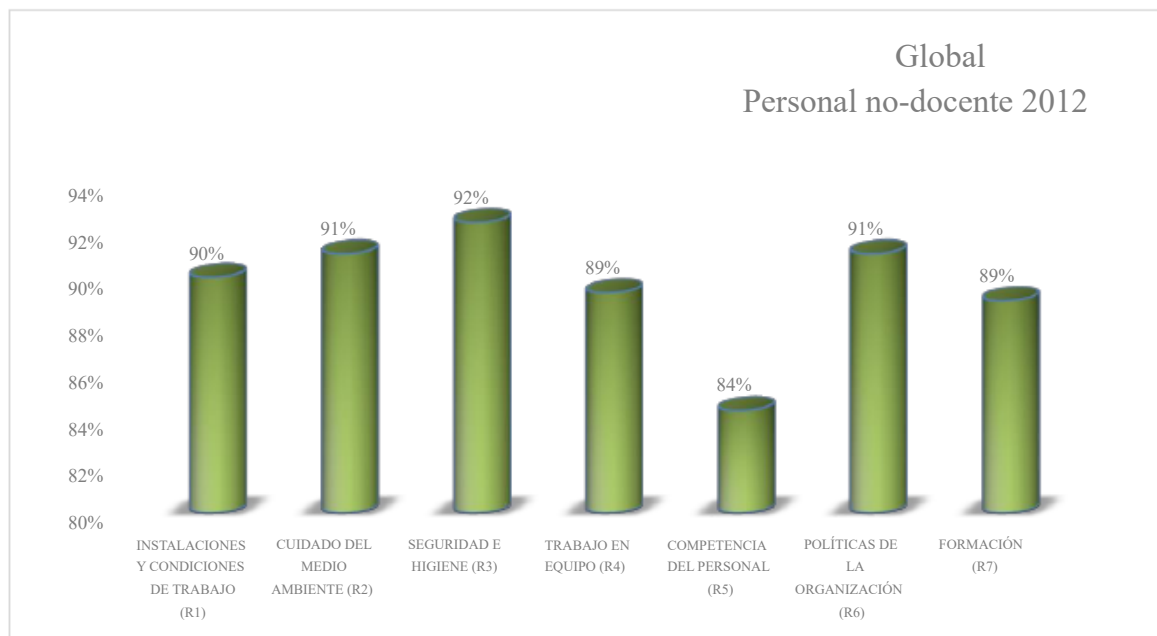
Gráfica 2.- Grado de satisfacción del personal docente, análisis de la encuesta, Ambiente de trabajo 2012.

En este gráfico se muestra el resultado global de la encuesta aplicada a los docentes de la FIME, en ella se detalla el porcentaje de satisfacción obtenido en cada una de las categorías lo cual en promedio proporciona un 84% de satisfacción con el ambiente de trabajo de la institución.

Por otra parte el instrumento utilizado también permite el análisis de la planta de personal no docente, lo cual es imprescindible en la misión de la Facultad, ya que el trabajo realizado por estos empleados posibilita el andamiaje necesario para el desempeño de las funciones de docentes y directivos así mismo facilita un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiante.

En primer instancia se observa que el personal no-docente manifiesta una satisfacción del 92% en relación a la seguridad e higiene, ya que se ha implementado un programa de capacitación relacionado con estos tópicos lo cual instruye al trabajador en aspectos relacionados a su seguridad; Para la competencia del personal el proceso de capacitación promueve un programa de cursos que fortalece las capacidades y habilidades del personal así mismo se implementan acciones de mejora que coadyuvan en el desarrollo personal y profesional de los empleados, lo cual posibilita un panorama de oportunidades de desarrollo y permite el reconocimiento de sus logros, propiciando el progreso en el desempeño de sus funciones.

En la siguiente gráfica se muestra el resultado global obtenido del análisis de la encuesta, el cual se aplicó a una muestra de empleados con categoría no docentes entre los cuales se encuentra al personal administrativo, intendentes, técnicos, entre otros, esto permitió observar los siguientes resultados:



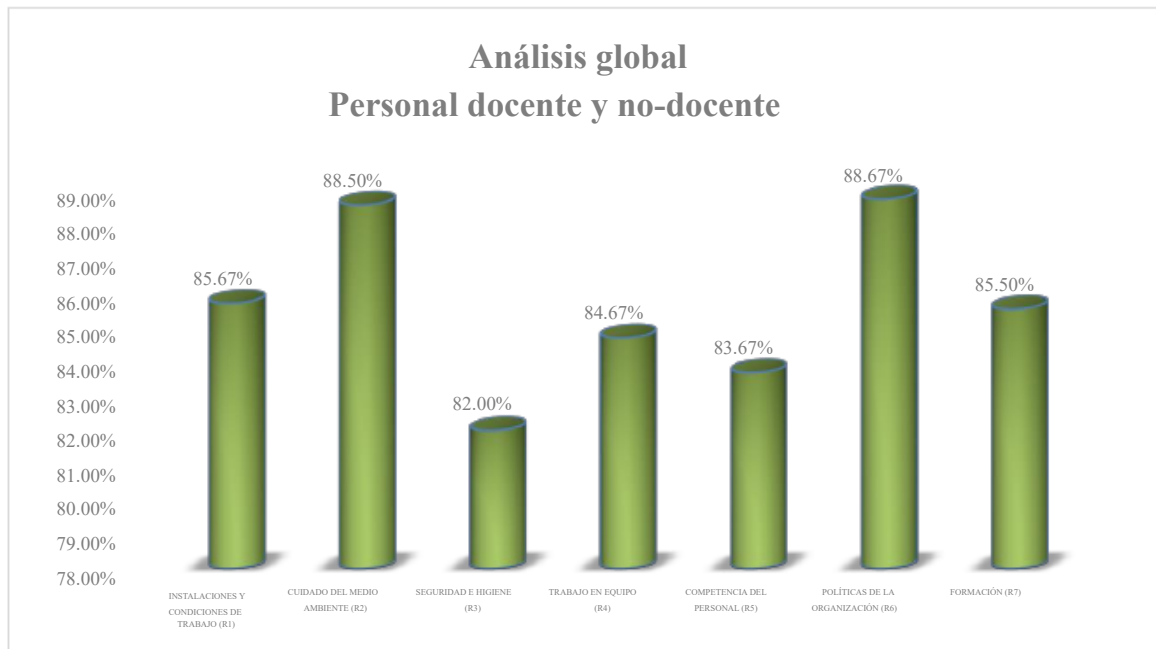
Gráfica 3.- Grado de satisfacción del personal no-docente, análisis global de la encuesta, Ambiente de trabajo 2012.



Gráfica 4.- Competencia del personal (R5), comparativo 2011-2012

En la gráfica 4, en comparación del año 2011, se observó que en la competencia existen ciertas discrepancias en las cuales hay que poner énfasis en la capacitación, para lograr un mejor desarrollo personal.

El realizar este estudio permite destacar los logros obtenidos por cada una de las áreas académicas y administrativas en beneficio de la institución así mismo nos sensibiliza de las oportunidades de mejora que tenemos por realizar.



Gráfica 5.- Análisis global de Ambiente de trabajo aplicado al personal docente y no-docente.

En la gráfica anterior, muestra los porcentajes globales de satisfacción de cada una de las categorías incluidas en la encuesta, para dar a conocer las necesidades en las cuales se puedan realizar acciones de mejora; En cuanto a las Políticas de la organización, el grado de satisfacción obtenido fue de un 88.67%, siendo este el porcentaje más alto, en relación a la medición de periodos pasados, aun así la Institución promueve su filosofía institucional continuamente a través de cursos de inducción al personal de nuevo ingreso, así mismo se divulgan estos principios mediante la publicación en aulas y áreas administrativas.

Así como se muestra las mejoras también se dan a conocer que en el grado de satisfacción global se cuenta con un 82% en cuanto a la Seguridad e higiene, esto marco una pauta importante ya que se tomaron como acciones de mejora lo que a continuación se enuncian.

- Remodelación de laboratorios de plantas generadoras de vapor, laboratorio de fundición, y soldadura.
- Se fortalece la comisión de seguridad e higiene de la Facultad, con la participación de empleados administrativos, docentes y estudiantes.
- Plantas de energía eólica para el funcionamiento del polideportivo.
- En proceso dotación de extinguidores, señalización en los laboratorios de térmica y fluidos y máquinas y herramientas.

La obtención de estos resultados permite analizar las estrategias y acciones que en cada área administrativa y operativa se realiza en beneficio de la institución así mismo sensibiliza a la comunidad de la Institución acerca del trabajo que aún hay por realizar, todo esto forma parte de un ejercicio de reflexión que nos permite, valorar nuestros logros y trabajar para perfeccionar nuestros procesos de mejora continua.

CONCLUSIÓN

Como se observa en el gráfico siguiente los resultados son satisfactorios, pero indiscutiblemente la magnitud de nuestra institución demanda un compromiso continuo por la mejora de la misma.

Es trascendente el reconocimiento del Ambiente de Trabajo como un factor importante para el éxito de las metas trazadas, ya que publicitar el resultado obtenido favorece al promover actitudes positivas hacia el trabajo, sensibilizando acerca de la importancia de su misión lo cual contribuye positivamente al logro de la [filosofía](#) institucional, logrando que sea comprendida y compartida por su personal, de tal forma que las áreas de oportunidad que presenta el estudio son solo estadías que la institución identifica como áreas por mejorar.

Para la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, es de suma importancia conocer el sentir de cada uno de sus miembros, así como analizar los factores que merman la labor que cada uno realiza, la elaboración de éste estudio posibilita establecer una conexión entre los empleados y directivos lo cual favorece en la generación de acciones que contribuyen activamente a la mejora de los procesos y permite el fortalecimiento de un ambiente de trabajo sano que promueva la calidad y que aporte a la visión de la FIME, de ser una Institución Pública de enseñanza en Ingeniería, con el más alto prestigio nacional e internacional.

BIBIOGRAFIA

- Bris, M. M. (2000). Universidad de Alcalá. Departamento de Educación. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf>
- Pérez Perea, L., Soler Cárdenas, S. F., & Díaz Hernández, L. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. Educación Médica Superior.
- Raúl Mercado Pérez, D. N. (s.f.). El Clima Organizacional desde los recursos humanos: elemento de diagnóstico, gestión y cambio. Obtenido de <http://sincronia.cucsh.udg.mx/mercadofall08.htm>
- SUPERIOR, C. M. (1998). DECLARACION MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR. Obtenido de MARCO DE ACCION PRIORITARIA PARA EL CAMBIO.
- Tarragó1, L. N. (s.f.). El profesional de la información en los contextos educativos de la sociedad del aprendizaje: espacios y competencias. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000200002
- Treviño de la Garza, M. C., & Noriega Luna, L. I. (2003). Ambiente de trabajo. Ambientes favorables para el aprendizaje y para el desarrollo de competencias.