

IV

EL FACTOR HUMANO Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA CONFESIONAL

Human factors and organizational climate of a private higher education institution confessional



Walter Murillo Antón

Bachiller en Administración y MBA por la Universidad Peruana Unión. Docente asociado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UPeU. Actualmente se desempeña como gerente general de la misma universidad.

Resumen

El presente trabajo tiene la finalidad de explorar el clima organizacional de una institución universitaria confesional, a través del estudio descriptivo, no experimental transeccional mostrando como resultados que la percepción del clima organizacional del personal de servicios de la universidad privada confesional muestra un porcentaje de 85,7%, mientras que una mínima parte lo percibe mejorable en un 14.3%. Partiendo de estos datos, se concluye que existe un buen clima organizacional, el mismo que está relacionado con el bienestar del trabajador en la dimensión humana.

Palabras clave: Clima organizacional, universidad confesional, satisfacción laboral.

Abstract

The present work has the goal to explore the organizational climate of a university confessional, through descriptive study, not transeccional experimental. As a result, this work shows the organizational climate perception of Service's workers of the denominational private university with an 85, 7%, in contrast to 14.3%, that is found in progress scale. From these data we conclude that there is a good organizational climate it is related to the welfare of workers in the human dimension.

Keywords: Organizational climate, denominational university, job satisfaction.

Introducción

El factor humano en la empresa siempre ha sido un tema complejo, pero también muy especial, ya que se trata de vidas. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) también manifiesta su preocupación por lo dicho anteriormente. En el documento de Política para el Cambio y Desarrollo en la Educación Superior (UNESCO, 1995, p.40) se menciona, entre otras cosas importantes, lo siguiente:

“La evaluación y el incremento de la calidad deberían iniciarse con el personal de enseñanza e investigación, logrando su participación activa en atención a su cometido central en las actividades de las instituciones de educación superior. Las políticas de desarrollo de los recursos humanos, en especial las relativas a la contratación y los ascensos, deberían basarse en principios claros y objetivos bien definidos, haciendo hincapié en la capacitación inicial y en el empleo del personal universitario y en la instauración de mecanismos más rigurosos de selección y capacitación del personal encargado de funciones administrativas y de gestión en la educación superior”.

Debemos recordar que la competitividad es la capacidad de poder satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes a los cuales sirve, en el mercado objetivo donde se desempeña, de acuerdo a su misión y visión para lo cual fue creada. En ese nivel las empresas e instituciones de servicios, caso las universidades, buscan cada día la mejora continua, es decir, se esfuerzan para otorgar un mejor servicio a sus clientes. Sin embargo, el servicio que brindan sea cual fuere: excelente o malo, sencillamente es el resultado de lo que su equipo de trabajo produce. Estamos hablando del activo más importante que tiene la empresa: su personal.

La empresa es lo que el personal es. Entonces significa mucho el clima organizacional que existe en la empresa, de allí la importancia de medir el clima organizacional de toda empresa. El clima organizacional, en la actualidad, es un tema de gran importancia para todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente interno y externo a ellas, con la finalidad de alcanzar un aumento significativo de productividad.

También es de vital importancia las evaluaciones para medir el grado o nivel de satisfacción de los empleados, que se traduce en la medición de la satisfacción laboral. Como dice Robbins (2004), la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos discretos.

Este trabajo de investigación consistió en la aplicación de una evaluación a una universidad privada confesional, específicamente a ocho áreas de servicios: Dirección de Sistemas; Departamento de Ornato y Limpieza; Departamento de Lavandería; Servicio de Alimentación; Departamento de Transportes; Departamento de Compras; Departamento de Mantenimiento y Logística y Departamento de Seguridad.

El clima organizacional se percibió por los trabajadores de las mencionadas áreas, mediante los siguientes componentes: liderazgo, planificación y estrategia, oficina de recursos humanos, gestión de recursos, procesos, tipos de resultados, resultados al entorno y logros en la universidad confesional. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación evalúa el clima organizacional de la universidad confesional, mediante la percepción del personal de servicios.

Se han desarrollado estudios como el de Robles et al (2005), donde se estudian las variables relacionadas con la satisfacción laboral a través del modelo EFQM, en una institución española. Los resultados mostraron una tendencia positiva en cuanto a la satisfacción del clima organizacional. Ortiz y Tochimani (2004), desarrollaron un estudio sobre el clima organizacional del departamento de conservación de la Universidad de las Américas, Puebla. El estudio mostró que los trabajadores se muestran inconformes con sus salarios, la falta de sistema de comunicación; al mismo tiempo manifiestan una percepción positiva en cuanto a la división del trabajo.

Existen muchos estudios donde se analizan las variables clima organizacional frente a la satisfacción laboral, mostrando una correlación positiva entre ambas variables (Flores, 2002).

El objetivo del trabajo es determinar la percepción del personal de servicios sobre el clima organizacional de la universidad confesional. Asimismo, determinar la percepción del personal de servicios respecto al liderazgo en la universidad confesional. Determinar la percepción del personal de servicios respecto a la planificación y estrategia en la universidad confesional. Determinar la percepción del personal de servicios respecto a la oficina de recursos humanos en la universidad confesional.

Conocer el diagnóstico organizacional es importante ante la diversidad de un mercado altamente competitivo que necesariamente requiere de condiciones de desarrollo eficiente por parte de las organizaciones. Por ello, se ha utilizado los siguientes conceptos:

- Percepción. Proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales, con el fin de darle un sentido al entorno; por

ello muchas veces la realidad objetiva es radicalmente diferente a lo que percibe el trabajador (Robbins, 2004).

- Clima organizacional. Es la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento (Chiavenato, 2004).
- Liderazgo. Manera cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión y desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo. Implantando estos en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados (Litwin y Stringer, citado por Dessler, 1993).
- Planificación y estrategia. Corma (2007), menciona que la planificación estratégica está basada en su misión y visión, desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tienen en cuenta el mercado y el sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.
- Gestión de recursos humanos. Gestión, desarrollo y aprovechamiento de la organización en el conocimiento y potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto; y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política, estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.
- Procesos. Se refiere a cómo diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos para apoyar su política y estrategia, para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.
- EFQM. Modelo utilizado para evaluar la calidad en la implantación y aplicación de los modelos correspondientes.
- Calidad. Se llama así a los efectos positivamente valorados por la sociedad del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura.
- Normas ISO 9000: Es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización sea esta empresa de producción, empresa de servicios, administración pública, etc.

Los modelos sobre clima muestran diferentes tipos de clima, como el participativo, comunicativo, comprometido, abierto, de confianza, enriquecedor, innovador y transformador (Bris, 2000).

Materiales y métodos

El tipo de estudio es de tipo descriptivo porque consiste en describir, analizar e interpretar los resultados del comportamiento de las variables o componentes, sin que el investigador intervenga en ellas. Transeccional porque estos diseños de investigación llamados también transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, 2003). Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado y en forma simultánea.

La población lo conforman todos los trabajadores de la universidad confesional.

En la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico porque los sujetos de la unidad de análisis de estudio son escogidos arbitrariamente.

Toda comunidad universitaria está constituida por el ethos académico y administrativo. Esta distinción, desde los inicios de la educación superior otrora desde los claustros universitarios, implica una relación indispensable para el funcionamiento de la misma. Una administración universitaria tiene como principal función regentar el desarrollo de la vida académica, sin embargo, solo podrá cumplir esta tarea –además de otros aspectos– mediante el personal de apoyo constituido, en la universidad confesional.

El instrumento es el cuestionario de la encuesta de Gestión de la Calidad del modelo europeo EFQM. Respecto a esto, debemos indicar que el instrumento fue considerado tomando en cuenta que dicho modelo fue aplicado en un C.R.A. (Colegio Rural Agrupado) llamado “Reyes Católicos” Turégano, en Segovia, España. El instrumento está aplicado por sectores, tales como: cuestionario para alumnos, cuestionario para familias, cuestionarios para el profesorado y cuestionarios para el personal laboral. Para nuestro estudio se consideró este último, vale decir, el cuestionario para el personal laboral. Por lo tanto, las preguntas que contiene dicho cuestionario son totalmente válidas para la muestra seleccionada en este trabajo de investigación.

Resultados y discusión

A continuación se ofrece los datos referidos a la percepción del personal de servicio sobre el clima organizacional.

Tabla 1.- La percepción del personal de servicio sobre gestión de la calidad

Indicadores	Percepción sobre el clima organizacional	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Mejorable	5	14,3
Aceptable	30	85,7
Excelente	0	0
Total	35	100,0

En la tabla 1 se observa que el nivel de percepción del personal es mejorable, pero la gran mayoría de trabajadores percibe de manera aceptable la gestión de calidad en la universidad confesional.

Tabla 2.- La percepción del personal de servicios sobre el liderazgo

Indicadores	Percepción sobre la planificación y estrategia	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Mejorable	3	8,6
Aceptable	20	57,1
Excelente	12	34,3
Total	35	100,0

En la tabla 2 se observa que el 8,6 % de los trabajadores percibe como mejorable, seguido por el 57.1 % de trabajadores que lo percibe como aceptable y el 34.3 % de los trabajadores lo percibe como excelente.

Tabla 3.- Percepción del personal de servicios sobre la planificación y estrategia

Indicadores	Percepción sobre la planificación y estrategia	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	2	5,7
Mejorable	5	14,3
Aceptable	22	62,9
Excelente	6	17,1
Total	35	100,0

En la tabla 3 la percepción de los trabajadores del área de servicios, respecto a la planificación y estrategia, es como sigue: el 5,7 % de trabajadores lo percibe en forma deficiente, el 14.3 % lo percibe mejorable, sin embargo, se eleva la percepción aceptable en un 62.9 %; asimismo, el 17,1 % lo percibe como excelente.

Al respecto se puede observar que cuando se pregunta si la planificación y la estrategia de la universidad se basan en las necesidades y expectativas de todos los sectores de la comunidad educativa: profesores, padres, alumnos, personal de administración y servicios, el personal responde, en una gran mayoría, aceptablemente, seguido de excelente y otro grupo de mejorable y una minoría de deficiente.

Tabla 4.- Percepción del personal de servicios sobre la gestión de recursos humanos

Indicadores	Percepción sobre la gestión de los recursos humanos	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Mejorable	9	25,7
Aceptable	21	60,0
Excelente	5	14,3
Total	35	100,0

En la tabla 4 se observa la percepción del personal de servicios respecto a la oficina de recursos humanos de la siguiente manera: el 25.7 % de

trabajadores lo percibe de una manera mejorable, sin embargo, la gran mayoría de trabajadores, en un 60 %, lo percibe aceptable y un 14,3 % lo percibe de manera excelente.

Tabla 5.- Percepción del personal de servicios sobre la gestión de recursos

Indicadores	Percepción sobre los procesos	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	1	2,9
Mejorable	4	11,4
Aceptable	21	60,0
Excelente	9	25,7
Total	35	100,0

En la tabla 5 se observa la percepción del personal de servicios respecto a la gestión de recursos, el 2.9 % de trabajadores lo percibe como deficiente, el 11.4 % de trabajadores lo percibe como mejorable y se incrementa la percepción en 60 % en el nivel aceptable; asimismo, el 25.7 % de trabajadores lo considera como excelente.

Tabla 6.- Percepción del personal de servicios sobre los procesos

Indicadores	Percepción sobre los procesos	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Mejorable	6	17,1
Aceptable	21	60,0
Excelente	8	22,9
Total	35	100,0

En la tabla 6 se observa la percepción del personal de servicios respecto a los procesos. El 17.1% de trabajadores lo percibe de una manera mejorable, sin embargo, se incrementa en el nivel aceptable en un 60 %, además la percepción de los trabajadores, en el nivel excelente, es de 22.9 %.

Tabla 7.- Percepción del personal de servicios sobre los tipos de resultados

Indicadores	Percepción sobre el tipo de resultados	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	1	2,9
Mejorable	3	8,6
Aceptable	21	60,0
Excelente	10	28,6
Total	35	100,0

En la tabla 7 se muestra la percepción del personal de servicios respecto a los tipos de resultados. El 2.9 % manifiesta que es deficiente, el 8.6 % de trabajadores lo percibe como mejorable, el 60 % lo considera como aceptable y el 28.6 % lo percibe como excelente.

Respecto a este criterio, considerando las medidas de percepción y los indicadores de rendimiento que toman en cuenta la imagen externa de la universidad, los procesos, la organización, el funcionamiento y el arraigo de los usuarios de la universidad, los trabajadores respondieron en forma aceptable en su gran mayoría, seguido de un buen grupo que lo considera excelente, mientras que unos pocos lo consideran mejorable y una minoría considera deficiente.

Tabla 8.- Percepción del personal de servicios sobre los resultados en el entorno

Indicadores	Percepción sobre los resultados	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	1	2,9
Mejorable	6	17,1
Aceptable	22	62,9
Excelente	6	17,1
Total	35	100,0

En la tabla 8 se muestra la percepción del personal de servicios, respecto a los resultados en el entorno, el 2.9 % lo percibe de manera deficiente,

el 17.1 % de trabajadores lo percibe en forma mejorable, el 62.9 % lo percibe aceptable y un grupo de trabajadores lo percibe como excelente en 17.1 %.

Respecto a este criterio, considerando las medidas de percepción y los indicadores de rendimiento que toman en cuenta las actividades de la universidad como integrante de la sociedad y la implicación en la comunidad donde está (grado de satisfacción) el personal, en una gran mayoría, responde en forma aceptable, seguido de un buen grupo que opina que es excelente, mientras otro grupo similar considera que es mejorable, y una minoría opina que es deficiente.

Tabla 9.- Percepción del personal de servicios sobre los logros

Indicadores	Percepción sobre los logros	
	N.º	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Mejorable	2	5,7
Aceptable	26	74,3
Excelente	7	20,0
Total	35	100,0

En la tabla 9 se presenta la percepción del personal de servicios respecto a los logros de la universidad confesional de la siguiente manera: el 5.7 % de trabajadores lo percibe de una manera mejorable, el 74.3 % en el nivel aceptable y un grupo de trabajadores lo considera como excelente, en un 20 %.

Conclusiones

Después de haber realizado este trabajo de investigación y analizar los datos obtenidos, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. La percepción del personal de servicios sobre el clima organizacional en la universidad confesional es óptimamente aceptable en un 85,7 %, y mejorable en un 14.3 % en las dimensiones liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos humanos y gestión de recursos materiales. Es decir, una gran mayoría percibe que existe un buen clima organizacional.

2. De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción del personal de servicios respecto al liderazgo en la universidad confesional es excelente en un 34.3 %, aceptable en 57.1 % y mejorable en 8.6 %. Esto significa:
 - a. El liderazgo, en el sentido de actitud del equipo directivo, tiene una relación significativa con el desarrollo de los fines, los objetivos, en un contexto de principios éticos y valores, gracias a la toma de decisiones en forma efectiva, fomentando la estimulación y la colaboración del personal.
 - b. El liderazgo, en relación con la implicación personal del equipo directivo, es significativo porque ha generado una implicancia activa y personal en las actividades de mejora, asimismo, en el cambio de la estructura de la universidad.
 - c. El liderazgo, en el sentido de relación del equipo directivo (con alumnos, alumnas, padres y madres, y con otras instituciones del entorno), se presenta significativo, porque establece prioridades para satisfacer, comprender y dar respuestas a las necesidades y expectativas de los alumnos y padres, quienes participan en actividades orientadas a la mejora continua, y a mejorar el medio ambiente de la institución.
 - d. El liderazgo, en términos de reconocimiento y valoración hacia los trabajadores, también es significativo por la comunicación generada, los accesos, las ayudas encontradas y la participación en actividades.

3. En relación con “la planificación y estrategia” y “la percepción del personal de servicios” se observa que las necesidades y expectativas de los sectores de la comunidad educativa (profesores, padres, alumnos, personal de administración y servicios), la información procedente del análisis de los resultados, la revisión y actualización de la planificación y estrategia de la universidad, que debe hacer cada miembro de la universidad conociendo la planificación y la comunicación e implantación de la misma, presentan las siguientes características: un grupo de trabajadores del área de servicios considera que es excelente (17.1 %), un buen sector (62.9 %) lo califica de aceptable, mientras que otro grupo (14.3 %) lo considera mejorable, mientras que una minoría (5.7 %) considera que este criterio es deficiente. En este sentido, los trabajadores opinan que existe poca participación del personal cuando la organización realiza los planes de la misma, además que es mejorable el sistema de comunicación y que debe mejorar el sistema de reconocimientos a los trabajadores.

4. Respecto a la percepción del personal de servicios sobre el desempeño de la oficina de recursos humanos, en las dimensiones: planificación, gestión y mejora del personal, además la identificación, desarrollo, actualización y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la universidad, la implicación, participación y asunción de responsabilidades por parte del personal de la universidad, la comunicación efectiva entre el personal de la universidad y el reconocimiento y atención al personal de la universidad, el 14.3 % del personal opina que es excelente; aceptable, el 60 %; y mejorable, el 25.7 %.
5. La percepción del personal de servicios respecto a la gestión de recursos considerando la gestión de las colaboraciones externas (donaciones), la gestión de los recursos económicos, también la gestión de los edificios, instalaciones y equipamientos, la gestión de la tecnología y, finalmente, la gestión de los recursos de la información y del conocimiento, ofrece las siguientes características: el 25.7 % considera que es excelente; 60 %, aceptable 11.4 %, mejorable y el 2.9 %, deficiente. Significa que un buen porcentaje considera que la gestión de recursos es excelente y aceptable.
6. La percepción del personal de servicios respecto a los procesos, tomando en cuenta el diseño y gestión de los diversos proyectos de la universidad, si se implementan, en los procesos, las mejoras necesarias mediante la innovación, con el objetivo de satisfacer plenamente a los usuarios e interesados, además si los servicios y prestaciones de la universidad se diseñan y desarrollan teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios como también si los servicios y prestaciones de la universidad se optimizan sistemáticamente como la gestión, revisión y mejora de las relaciones con los alumnos y padres, en relación con los servicios que ofrece la universidad. Los trabajadores respondieron que el 22.9 % es excelente; el 60 %, aceptable; el 17.1 %, mejorable.
7. La percepción del personal de servicios respecto a qué tipo de resultados obtiene la universidad confesional, considerando qué medidas de percepción e indicadores de rendimiento, se consideran como valoración de los resultados: el 28.6 % es considerado excelente, el 60 % aceptable, mientras que el 8.6 % opina que es mejorable y un 2.9 % es deficiente.

■ Walter Murillo Antón

8. La percepción del personal de servicios respecto de los resultados del entorno de la universidad confesional respecto a las medidas de percepción e indicadores de rendimiento, se detalla en los siguientes términos: para el 17.1 % es excelente, para el 62.9 % aceptable, para el 17.1 % mejorable y para el 2.9 % deficiente.
9. Finalmente, sobre la percepción del personal de servicios y los logros, tomando en cuenta la dimensión, los resultados clave del rendimiento de la universidad: el 20 % del personal opinó que es excelente, el 74.3 % aceptable y el 5.7 % considera que es mejorable.

Walter Murillo Antón
Universidad Peruana Unión
email: walter.murillo@upeu.edu.pe

Recibido: 22 de noviembre de 2012
Aceptado: 15 de febrero de 2013

Referencias

- Alanis, G. (2004). *Diagnóstico de clima laboral de una empresa de telefonía celular en México*. México: Editorial Universidad de las Américas. Puebla.
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Revista Educar N.° 27* Universidad de Alcalá. Departamento de Educación.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. S/I: International Thompson Editores S.A.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Editorial Prentice-Hall.
- Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Ediciones Pearson Educación.
- Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2006). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Vázquez, R. (2006). *El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior*. México: Ediciones Red Tiempo de Educar. México.