

27

Fecha de presentación: Junio, 2018

Fecha de aceptación: Julio, 2018

Fecha de publicación: Octubre, 2018

EVALUACIÓN

DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

EVALUATION OF THE PERCEPTION OF THE LABORING ENVIRONMENT IN UNIVERSITY STUDENTS

MSc. Marjorie Ordoñez¹

E-mail: marjorie.ordonezg@ug.edu.ec

MSc. Edison Espinoza¹

E-mail: edisonespinozaa@ug.edu.ec

MSc. Christian Bermúdez¹

E-mail: christian.bermudezg@ug.edu.ec

¹ Universidad de Guayaquil. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Ordoñez, M., Espinoza, E., & Bermúdez, C. (2018). Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 212-218. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer algunos factores del clima laboral de los estudiantes de la jornada nocturna de la carrera de ingeniería comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, usando una metodología descriptiva y exploratoria y como instrumento la encuesta. Los resultados mostraron una muy dividida opinión con respecto al ambiente en sus empresas y la influencia de sus directivos en el clima laboral de sus organizaciones.

Palabras clave: Clima laboral, organización, talento humano.

ABSTRACT

The objective of this paper tries to know some factors of the laboring environment of the students of the nocturnal time of the Commercial engineering career of the Faculty of Administrative Sciences of the University of Guayaquil, using a descriptive and exploratory methodology and as instrument, the survey. The results showed a divided opinion regarding the environment in their companies and the influence of their managers in the laboring environment of their organizations.

Keywords: Laboring environment, organization, human talent.

INTRODUCCIÓN

El ambiente, el espacio y los factores que rodean al empleado, y que influyen directamente sobre el desempeño de este, es conocido como el clima laboral. Sin embargo, no solo los aspectos físicos son los que interactúan con el individuo, influyen diversos factores psicosociales como las relaciones interpersonales, la comunicación y la percepción del empleado en el cargo que desempeña en la empresa. Todo esto, genera directamente un impacto positivo o negativo en la productividad de cada colaborador.

Sin embargo, el concepto de clima laboral es mucho más extenso y complejo, que no solo se reduce a una cantidad limitada de factores que en ella influyen. Sino que, abarca una gran cantidad de elementos, factores, percepciones, atributos y valores los cuales ni siquiera pueden ser medidos con exactitud, solo se llegan a simples aproximaciones.

Cuando la empresa le da importancia al clima laboral de la institución, esta, empieza un proceso de retroalimentación para descubrir las falencias en los procesos y el papel que cumple el colaborador dentro de dicha falencia. Es entonces, cuando las organizaciones destinan parte de su esfuerzo en realizar una investigación de la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores y los beneficios futuros que acarrea el mejoramiento de este.

Por otro lado, las organizaciones deben tener en cuenta la estrecha relación que existe entre el liderazgo y el clima laboral. Cuando la empresa lidera de una manera asertiva y efectiva se ve reflejado en cómo los colaboradores perciben el ambiente en el que se desenvuelven y esto conduce a una mejor productividad y desempeño laboral.

En Ecuador, el tema de clima laboral es muy poco tratado, incluso es algo desconocido hasta por los mismos colaboradores. Sin embargo, es algo que no está del todo aislado debido a la cultura en general del país, los empleados ecuatorianos buscan entablar relaciones amistosas en las empresas donde laboran, lo que influye a mejorar inconscientemente el clima laboral.

Por su parte, las empresas no se preocupan por mejorar el clima laboral dentro de sus establecimientos, debido a que desconocen la gestión del mismo o se preocupan más por la producción y ventas que por los empleados. Dentro de las estrategias que influyen en el clima laboral no solo intervienen las motivaciones económicas a los colaboradores, sino también el mejoramiento en la comunicación y generar la confianza en cada uno de los trabajadores, consiguiendo de esta manera que el individuo pueda sentirse cómodo y seguro en su lugar de trabajo.

DESARROLLO

El concepto de clima laboral fue mencionado por primera vez 1920 por el psicólogo alemán Kurt Lewin, quien demuestra su interés de aplicar la psicología en el ambiente laboral. Años más tarde, en la década de 1930 daría un enfoque a su interés denominándolo “atmósfera psicológica”. Estudiando el rol del hombre en la agricultura y en el ámbito industrial, y la adaptación de éste a los diferentes cambios tecnológicos.

Sin embargo, como menciona Juárez (2012), el término “clima organizacional” sería definido en 1960 en la rama de psicología industrial por el psicólogo Germman, más adelante algunos autores desarrollaron trabajos en base a este nuevo concepto como Halpin & Croft (1962); Likert (1967); Denison (1991); entre otros.

A pesar de que el concepto no sea actualizado, es un término que aún se mantiene vigente y que es objeto de investigación debido a la dinámica del término dentro del contexto moderno.

Anteriormente, el término se basaba en las condiciones humanas e higiénicas que eran determinantes en la productividad y salud laboral dentro de las organizaciones. Actualmente, es un término que va más allá de los factores físicos del espacio laboral, aborda temas más intrínsecos del ser humano, como la percepción de la estabilidad de la empresa, el reconocimiento, la satisfacción por la remuneración, las relaciones interpersonales, incluso la percepción de la economía del país.

Para Chiavenato (1999), dentro del análisis de la capacitación en el nivel 4, el cual trata sobre los impactos directo en los resultados que tiene el negocio al implementar capacitaciones, enfocando las capacitaciones a la transmisión de conocimientos con el fin de mejorar las comunicaciones, hasta el clima laboral.

El autor también especifica que el clima laboral se ve influenciado también por la motivación de los colaboradores. Es decir, que, si disminuye la motivación, el clima laboral también comienza a disminuir por lo que los ambientes de depresión y tensión toman lugar dentro de la organización.

Todos estos factores influyen directa e indirectamente en el desempeño del individuo en el contexto laboral, afectando así, la productividad. Esto, también influye en la satisfacción del individuo en una organización, por lo que, el clima y la satisfacción laboral están íntimamente conectados. Tal como lo indican Salgado, Remeseiro & Iglesias (1996), que en los últimos 30 años se han realizado muchos estudios sobre el clima y la satisfacción

laboral, pero, a pesar de que exista una amplia literatura al respecto, los contenidos distan de estar completos.

Otro de los temas que mencionan los autores, es que la mayoría de las investigaciones sobre clima laboral se encuentran enfocados en los ambientes de grandes corporaciones o empresas, en las que se encuentran jerarquías mejor definidas. Sin embargo, en países como España, los autores mencionan que el 90% de las empresas son PYMEs por lo tanto los estudios no se enfocan a este sector lo que es preocupante, por el desconocimiento del clima laboral bajo la cual laboran los individuos en el país europeo.

Según Pecino, Mañas, Díaz, López & Llopis (2015), el clima laboral se encuentra constituido por todos los procesos de interacción de los individuos de una organización, y que existen pruebas sobre las creencias y experiencias afectivas, y de los patrones motivacionales que se forman a través de esas creencias.

Para Cuadra & Veloso (2007), los cimientos para la construcción de un buen clima laboral se basan en los siguientes términos:

Conciliación del trabajo con la vida laboral.

Prestaciones de tipo social.

Satisfacción en el puesto de trabajo.

Calidad de liderazgo. (Cuadra & Veloso, 2007, p. 48)

Además, el autor menciona, que el último factor es el más importante, debido a su gran influencia en el clima laboral.

Por su parte, Rodríguez, Paz, Lizana & Cornejo (2011), confirman que a pesar de los diferentes estudios que se han realizado en base al clima laboral, los aportes brindados por los autores no es clara, por lo que, dichos resultados no aportan al desarrollo de la organización. Los autores, además, indican que las investigaciones realizadas respecto al tema no muestran el esfuerzo por determinar o esclarecer los efectos diferenciales de las variables respecto al desempeño.

Según Bordas (2016), la Dirección Estratégica debe enfocarse en la gestión del clima laboral, con el fin de, aportar con la productividad y la competitividad dentro de la organización. De la misma manera que otros autores, Bordas, hace referencia al rol importantísimo que cumple el líder y jefe inmediato son capaces de influir positiva o negativamente sobre el rendimiento y la capacidad laboral.

Existen diferentes modelos para medir el clima y la satisfacción laboral, según Gan & Triginé (2012), se usan diferentes herramientas para la medición del mismo:

Cuestionario de análisis de clima laboral;

Cuestionario basado en el modelo de Porter sobre satisfacción laboral;

Un esquema para la implicación a los clubes;

El plan financiero para el mejoramiento del clima laboral.

Los cuestionarios para la medición del clima laboral deben estar conformados por diversas escales o dimensiones. Para Varela, Puhl & Izcurdia (2013), estas son:

Tabla 1. Escalas del clima laboral.

ESCALA	CARACTERÍSTICA
Estructura	Es la percepción del individuo de la cantidad de normas, políticas, proceso, procedimientos y demás limitaciones
Responsabilidad	Es la percepción de la autonomía en el puesto de trabajo, es decir, la libertad de tomar las decisiones en base a los problemas o situaciones suscitados.
Recompensa	Es la percepción del individuo respecto al reconocimiento o castigo sobre las actividades que desempeña
Desafío	Son las metas impuestas por los individuos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
Relaciones	Es la percepción del estado de las relaciones interpersonales dentro de la organización, y del trato por parte de la dirección.
Cooperación	Es la percepción sobre el sentimiento o espíritu de ayuda entre los colaboradores.
Estándares	Es la percepción de los estándares de organización
Conflicto	Es la percepción de los individuos respecto a los problemas de la institución, por lo que esperan a que salgan a la luz y sean resueltos, a fin de sentir mayor seguridad.
Identidad	Es el sentido de pertenencia a un área o lugar de trabajo.

Fuente: Varela, Puhl & Izcurdia (2013).

Existe un modelo en que se observa la relación entre el clima laboral y la productividad, según Kopelman, et al. (1990), citado en Pecino, Mañas, Díaz, López & Llopis (2015), el modelo es el siguiente:

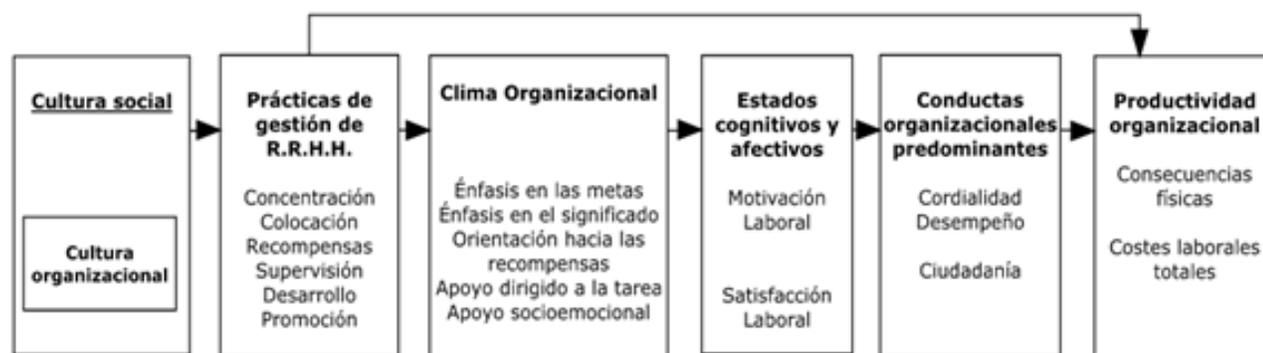


Figura 1. Modelo de Kopelman.

Fuente: Pecino, Mañas, Díaz, López & Llopis (2015).

Este modelo analiza la satisfacción laboral que se encuentran inmersos en los estados cognitivos y sentimentales de los individuos de la organización, demostrando que cuando los empleados se sienten satisfecho influye directamente en la productividad.

Otro de los modelos utilizados para el análisis del clima laboral, es mencionado por Ortega & Reyes (2014), el cual es el Work Environment Scale (WES) de Moos (1974, 1989), modelo que se basa en un cuestionario que contiene 90 ítems con respuesta de verdadero/falso, el cual está dividido en las siguientes áreas:

Tabla 2. Modelo Work Environment Scale de Moos.

Área	Característica
Implicación	Mide el nivel de compromiso que tiene los colaboradores con sus empleos
Cohesión	Mide las relaciones de amistad y el apoyo entre colaboradores
Apoyo	Mide la dirección de los estímulos a las cuales son dirigidos los colaboradores
Autonomía	Mide el grado de autonomía que tienen los colaboradores al momento de tomar decisiones
Organización	Mide el nivel de planificación y eficacia de las actividades de la empresa
Presión	Mide el nivel de presión bajo el cual es sometido el personal bajo la dirección administrativa
Claridad	Mide el nivel de conocimiento y claridad sobre los reglamentos y normas de la empresa
Control	Son todas las acciones que realiza la dirección para el manejo y supervisión de las actividades del personal
Innovación	Mide el nivel de compromiso de la dirección por la implementación de nuevas acciones o proyectos

Comodidad Mide los esfuerzos del personal para crear un ambiente laboral sano, establece y agradable.

Fuente: Ortega & Isabel (2014).

Terrazas (2005), crea un modelo conceptual para la evaluación del clima laboral, dicho modelo se basa en la definición de factores para la determinación del grado de clima laboral en una institución. El modelo se compone de los siguientes factores:

Tabla 3. Modelo Conceptual de evaluación del clima laboral.

Factores	Características
Desempeño laboral	Mide el nivel de eficiencia de los colaboradores
Instrucciones para el trabajo	Mide el nivel de comunicación que reciben los colaboradores por parte de dirección
Relaciones Humanas	Son las relaciones interpersonales y afectivas entre los individuos de la organización
Comunicación	Se refiere a los sistemas de comunicación y los niveles que en ella existan
Motivación	Mide el nivel de satisfacción de los individuos en sus puestos de trabajo
Aspecto Salarial y estabilidad	Es la percepción del individuo respecto a la relación entre lo laborado y lo remunerado
Identificación con la organización	Mide el grado de pertenencia que tiene cada individuo respecto a la empresa en la que labora
Ambiente de trabajo	Condiciones y aspectos físicos o ambientales en donde se desarrollan las actividades
Políticas y resistencia al cambio	Mide el nivel de adaptabilidad de los colaboradores ante las directrices y los cambios surgidos por la toma de decisiones de la dirección

Otros beneficios Son todos aquellos beneficios indirectos que recibe el colaborador en la organización, y que no necesariamente deben ser de aspecto monetario.

Fuente: Terrazas (2005).

Los diversos modelos presentados anteriormente muestran la gran variedad de aspectos y factores que intervienen en el clima laboral, por tanto, no es un término que se pueda definir concretamente, debido a que su complejidad divide las diferentes percepciones de los investigadores. Sin embargo, la utilización de modelos puede ofrecer una visión parcial de la situación de los colaboradores en sus áreas de trabajo. Y puede servir para la planificación de mejoras o el enfoque a problemas puntuales que surgen de las falencias en la productividad.

Como indican Ramos & Tejera (2017), el clima laboral no solo depende de factores generales dentro de las empresas ni tampoco de la percepción de los colaboradores respecto a la situación en la que laboran, también es un aspecto cultural que influye mucho en la creación de un clima laboral sano y estable, pero también en la percepción del individuo frente a su lugar de trabajo.

Metodología

Para la investigación se realizó una revisión bibliográfica de los principales conceptos y se trabajó con una investigación descriptiva, utilizando como instrumento la encuesta para poder hacer el análisis e inferencias del tema investigado.

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación comercial y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos.

Dado los 2602 estudiantes registrados en la carrera de Ingeniería Comercial con un margen de error del 5%, el total de encuestados se totaliza en 335 estudiantes. Se consideró tomar la muestra de la sección nocturna, en la cual la mayoría de sus estudiantes trabaja.

Resultados

Los resultados de la investigación se presentan a continuación:

En la primera interrogante ¿Cree usted que su empresa es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras empresas que usted conoce? las respuestas fueron de acuerdo a la



Figura 2. Resultados Pregunta 1.

El 34,6% de los encuestados manifiesta que su empresa es un poco mejor que la mayoría y en un porcentaje similar cree que es igual a todas, solo 1 persona manifestó que su empresa es una de la peores que conoce.

En la segunda pregunta Se iría usted a trabajar a otra empresa, ¿suponiendo que le pagaran igual y que pudiera desempeñar el trabajo que le ofrecieran?, los resultados fueron también muy diversos como lo muestra la Figura 3



Figura 3. Resultados Pregunta 2.

En la pregunta 3, se le consultó a los participantes ¿Piensa que otras empresas tratan a su personal mejor que ésta? y las respuestas se reflejan en la Figura 4.

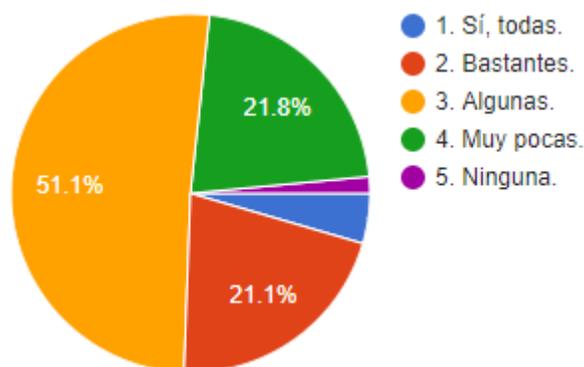


Figura 4. Resultados Pregunta 3.

El 51% de los participantes cree que algunas empresas tratan a su personal mejor que su empresa, un 21% opina que bastantes y otro 21% que muy pocos tienen un mejor trato hacia el trabajador.

La consulta 4 fue ¿Cree que la Dirección hace lo que puede para mejorar las condiciones del personal? Los resultados se reflejan en la Figura 5.



Figura 5. Resultados Pregunta 4.

El 33,8% de los encuestados indican que la Dirección se preocupa bastante por mejorar las condiciones del personal, un 32,8% dicen que hace lo normal, es decir no mucho y solo un 24,1% opina que sinceramente se preocupa mucho de mejorar estas condiciones con óptimos resultados.

En la pregunta 5 se consultó ¿Cree que si cumple bien con su trabajo, mejorará su posición en la empresa?, para conocer si los encuestados piensan que su trabajo influye en su bienestar y los resultados se reflejan en la Figura 6.



Figura 6. Resultados Pregunta 5.

El 39% de los encuestados creen que es lo probable dentro de la organización, un 33,8% cree que, si es posible que cumpliendo su trabajo mejorará su posición dentro de la empresa, un 12,8% creen que es poco probable y solo 6% cree que por más que cumpla su trabajo no mejoraría su situación a pesar de su buen cumplimiento.

El 8,3% de los encuestados indican que todo depende de las circunstancias, en este caso según y cómo se dan

las oportunidades de mejora en la posición dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

Las inferencias que se han generado en consonancia con la investigación permiten dilucidar que muchos de los estudiantes no sienten un buen ambiente laboral o lo perciben igual que el resto de las empresas algo promedio.

A pesar de tener un buen comportamiento laboral la visión de los estudiantes es que esto no promueve en su totalidad mejoras laborales, lamentablemente en el medio no se procura el fortalecimiento de este tan esencial proceso que forma parte de la administración del talento humano.

Los estudios del tema permiten ver que un eje de una eficiente administración es justamente que los colaboradores se sientan apreciados y motivados en un ambiente laboral que ofrezca las mejores condiciones para el desenvolvimiento de las funciones que se le asignen a su grupo o departamento o inclusive de forma individual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22)43-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Ortega, P., & Isabel, R. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370-1384. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007471914703813>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J., & Llopis, M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658-666. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16738685030.pdf>

- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335. Recuperado de <https://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Terrazas, R. (2005). Modelo cuantitativo para la evaluación del clima laboral. *Perspectivas*, 8(1), 35-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942411003.pdf>
- Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. (2013). Clima Laboral y Mobbing. *Anuario de Investigaciones*, 20, 23-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139949055.pdf>