



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Azcapotzalco



XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global: Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

Condiciones Pos pandemia desde la perspectiva de estudiantes que estudian y trabajan en Instituciones de Educación Superior

Nombre de la Mesa:
Aprendizaje-conocimiento, innovación y emprendimiento

Modalidad de la ponencia:
Investigación en Proceso

Nombre Completo del Autor:
Raquel Muñoz Hernández¹
Saúl, Rangel Lara ²

ORCID:

0000-0002-4461-8027

0000-0003-1498-340X

Nacionalidad:

Mexicana

Correo Electrónico:

raquel.munoz@upvm.edu.mx

Universidad Politécnica del Valle de México,
Dirección de Ingeniería Industrial,
Av. Mexiquense S/N, Col. Villa Esmeralda,
Tultitlán, Estado de México, México

¹ **Raquel Muñoz Hernández** Universidad Politécnica del Valle de México, División de Industrial, raquel.munoz@upvm.edu.mx; Profesora Investigadora de Tiempo Completo en la División de Ingeniería Industrial.

² **Saúl Rangel Lara**, industrial@upvm.sep.mx, Director de División de Ingeniería Industrial industrial@upvm.sep.mx, Director de División de Ingeniería Industrial

Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial en Universidad Pública

Resumen

Se analizó la percepción que tienen los estudiantes que estudian y trabajan de la carrera de Ingeniería Industrial de una Universidad pública. Los resultados de la investigación evaluaron el grado de satisfacción que muestran los estudiantes por las instalaciones, el servicio que se les otorga por parte de los integrantes del personal de la escuela, además de incluir las relaciones entre los compañeros del grupo, para identificar su influencia dentro en su desempeño incluyendo los posibles obstáculos reflejados por la pérdida o falta de interés en el estudio, repercutiendo en fenómenos como el alto índice de reprobación y la deserción escolar. La muestra estuvo formada por 32 mujeres y 85 hombres de la carrera de Ingeniería Industrial; 65 hombres, 26 mujeres de Ing. en Logística. El método aplicado fue una entrevista y Cuestionario de Clima Organizacional, para identificar un parámetro general sobre la percepción de los individuos en la organización y de la organización sobre ellos. Los Resultados del estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Se encontró que los estudiantes están satisfechos con su Grupo de trabajo (48%) y con las instalaciones (21%) Se analizan para identificar el grado de satisfacción por la naturaleza del trabajo (17%), pertenencia en el grupo de trabajo (48%), agrado del lugar de trabajo y por último la estimulación moral y material que reciben por parte de sus autoridades (14%).

Palabras clave: Satisfacción, servicio, deserción, agotamiento

Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial en la universidad Pública.

Introducción

El mundo en el siglo XXI ha presentado varias transformaciones, las innovaciones en la ciencia y la tecnología han acortado distancias físicas y brechas en diversas áreas del convivir cotidiano. Es así como, el sector educativo para mantenerse en la vanguardia con el fin de continuar la preparación de miles de estudiantes, ha implementado diferentes estrategias que buscan fortalecer el desarrollo integral del estudiante, basado en los cuatro pilares de Delors (1994) aprender a ser, aprender a conocer, aprender a vivir y aprender a hacer.

Por ello, naciones, organizaciones internacionales, universidades y otros actores vinculados al sector, trabajan en conjunto para determinar estándares mínimos que permitan a los profesionistas recién egresados a insertarse laboralmente en cualquier parte del mundo sin verse afectado por su lugar de formación profesional, es decir, ofreciendo una educación de calidad (ODS-ONU, 2021).

Por lo anterior, al personal académico, se le prepara con nuevos modelos pedagógicos que centran en el proceso de enseñanza-aprendizaje, apoyados por un programa acompañamiento tutorial, donde la figura principal es el alumno; integrando además del cumulo de conocimientos, actitudes y experiencias que le permitan un desarrollo integral profesional. (Toledo, 2017)

La pandemia por COVID-19, puso a prueba los programas de acompañamiento académico, que, en su mayoría, se vieron rebasados en su actuar por las condiciones de

aislamiento que requirió la emergencia de salud. Debilitando sus resultados al carecer del acercamiento presencial, principalmente en la identificación de problemáticas personales de los estudiantes, aumentando los índices de deserción en 2.2 % en el nivel universitario. (E-COVID, 2021)

Trabajar y estudiar en la etapa universitaria requiere de disciplina y orden para tener éxito en ambas actividades; así mismo los estudiantes en ésta situación se convierten en personas con mayor expectativa de calidad en el producto que reciben en sus clases. Uno de los motivos que dá importancia al punto anterior, es que un alumno universitario pueda alcanzar el éxito en su carrera se debe en gran parte al grado de satisfacción que percibe en su institución educativa.

Al respecto existen estudios con diversos enfoques tales como es el de Llanes , Méndez y Montané (2021), que exploran la dimensión social de 13939 estudiantes universitarios de Europa y América Latina, que cursaban sus estudios en diferentes ámbitos de las Ciencias de la Educación indagando tanto variables sociodemográficas y de caracterización estudiantil, como de satisfacción con diferentes elementos de la experiencia universitaria, la participación universitaria y social y, finalmente, diferentes determinantes motivacionales intrínsecos y extrínsecos a través de cuestionarios y egresión lineal.

Desde otro punto de vista el trabajo no solo les genera ingresos a los estudiantes y sus hogares, mejorando de esa manera su bienestar presente, sino que también permite adquirir experiencias y desarrollar habilidades que favorecerán su futura inserción labo-

ral a través del desarrollo de cualidades como la responsabilidad, la ética y la disciplina, y a conocer más su campo laboral para obtener buenos resultados en ambas actividades. Todos estos factores pueden dar buenas una mayor probabilidad de empleo o de mejores salarios. (Gong, 2017)

Existen Programas de educación Dual en ciertas carreras los cuales reciben apoyos económicos por parte de los empresarios y/o gobierno, pero son por un periodo escolar únicamente. En países miembros de la OCDE hasta un 50% de los jóvenes de 16 a 29 años que estudian y trabajan se encuentran en programas de este tipo (Quintini, 2015). Sin embargo, en América Latina solo en pocos países juegan un papel relevante, por lo que aquí no se profundiza en este aspecto.

En el contexto latinoamericano parece relevante diferenciar cuatro situaciones que influyen en las características de la combinación del estudio y el trabajo y su impacto en el corto y largo plazo

- A. . *La participación en actividades de la economía familiar.* Esta situación se da, sobre todo, aunque no exclusivamente, en el sector agropecuario, donde los jóvenes tradicionalmente cooperan con las actividades productivas, en especial en época de alta demanda laboral, como la cosecha. En muchos casos este trabajo se realiza como trabajador familiar no remunerado.
- B. *El trabajo para colaborar en el hogar y para cubrir los costos relacionados con los estudios.* En estos casos predominaría el trabajo asalariado o, en menor grado, por cuenta propia. En este contexto prevalecen hogares de bajos ingresos que para su subsistencia requieren contribuciones de ingresos laborales de (casi) todos sus miembros en edad de trabajar, pero no quieren que por ello el o la

joven deje de estudiar. También es posible que los jóvenes tengan que trabajar para poder cubrir los costos relacionados con los estudios (compra de materiales, uniforme, entre otros).

- C. *El trabajo para poder financiar actividades y gustos del estudiante.* Estos casos típicamente se concentran en hogares de ingresos más altos, donde los ingresos laborales de los jóvenes no se requieren para la satisfacción de las necesidades básicas y donde los mismos jóvenes los pueden utilizar según sus preferencias.
- D. *Jóvenes que trabajan a tiempo completo y estudian para mejorar su futura inserción laboral.* la persona cumple dos jornadas, un trabajo a tiempo completo y una carrera completa.

Los jóvenes que combinan el estudio con el trabajo son privilegiados, pero no porque trabajen sino porque pueden seguir estudiando. Es decir, son privilegiados porque tuvieron la oportunidad de suspender, pausar combinar sus actividades laborales para poder asistir a la universidad. Y, al parecer, la mayoría de los jóvenes que combinan ambas actividades lo hacen no por opción, sino por necesidad. Así que la tendencia actual a que los estudiantes universitarios trabajen no se explica principalmente como suele afirmarse, para una mayor incorporación de estudiantes universitarios al mercado de trabajo, sino por un creciente ingreso de trabajadores jóvenes a la educación superior lo que ha cambiado es "el orden de los actores" respecto al producto: tradicionalmente el tránsito operaba desde la educación superior al trabajo en cambio ahora, para muchos jóvenes, se da de manera inversa. Hay que insistir en que esto se debe a que antes el acceso a la universidad estaba prácticamente vetado para jóvenes pertenecientes a la "clase trabajadora". Un dato revelador del privilegio que para los estudian-

tes de la UNAM que trabajan representa estudiantes que afirman que el motivo por el que lo hacen es "para poder estudiar". Este motivo aparece como el segundo en término de frecuencia de mención, el primero en ese orden es "como ayuda económica". Podría decirse entonces que para muchos jóvenes mexicanos contemporáneos el trabajo se ha convertido en una doble necesidad, en cuanto a que constituye un requisito para conseguir recursos económicos para su manutención, pero también para poder adquirir el capital social y cultural que demanda la presente época que ha convertido a la educación superior en requisito prácticamente indispensable para tener una ocupación decente. (Suarez, 2015)

por esto se realizó una investigación en la Universidad Pública con el objetivo de saber que tanto impacto tiene la satisfacción del estudiante sobre las instalaciones, profesores entre otros. Retomando otras investigaciones ya realizadas procederemos analizar cómo es que estos datos tienen impacto sobre la relación de identificación de resultados obtenidos en nuestra que los estudiantes encuentran satisfacción en los Grupos de Trabajo y en las instalaciones

Desarrollo del Tema.

Se han desarrollado numerosos modelos para explicar cómo procesan la información las personas. Muchos de estos modelos consisten en cajas negras que representan las distintas etapas de procesamiento. El modelo genérico que consiste en cuatro etapas o componentes importantes; percepción, decisión, y selección de respuesta, ejecución de respuesta, memoria y los recursos de atención distribuidos en las diferentes etapas. La componente de toma de decisiones, combinada con la memoria trabajando y la memoria a largo plazo, puede considerarse la unidad de procesamiento central, mientras que

el almacén sensorial es una memoria transitiva, localizada en la etapa de entrada. (Gordon, 1998).

Es posible que una de los conceptos más revolucionarios de la psicología y la medicina del siglo XX haya sido el del estrés. Debido al protagonismo central que este concepto ha ocupado en la salud y en la vida de cada individuo, se ha constituido en una nueva disciplina. El término estrés laboral fue introducido en 1936 por Hans Selye quien lo definió como una “respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”.

Décadas después, el estrés laboral es entendido como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”, según la propia definición de la OMS.

El estrés laboral es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi el 45% de los trabajadores: los estudios indican que entre 50% y 60% de las *bajas laborales* están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos.

La Estereología dedicada al estudio de las teorías, causas, efectos y diferencias individuales del estrés, como sus aplicaciones en los diferentes ámbitos de la vida humana, entre otros temas.

Estrés: Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello.(IMSS, 2022)

Estrés laboral: Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal. (IMSS, 2022)

SÍNTOMAS:

Emocionales

Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.

Conductuales

Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias

Cognitivos

Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.

Fisiológicos

Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión

sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

Consecuencias a largo plazo

- Reducción de productividad
- Descenso en la calidad de vida
- Problemas de salud física y/o mental (enfermedades)
- Trastornos de depresión y ansiedad
- Problemas familiares
- Riesgos de alcoholismo y otras adicciones

Este análisis revela la trascendencia y extensión el problema del estrés o mejor dicho del distrés y la necesidad de estudiarlo a fondo, de conocer sus diferentes dimensiones, la manera como opera y especialmente aprender a cómo manejarlo adecuadamente. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que le obligan a un esfuerzo físico, que si sobrepasa los límites produce fatiga física. El hecho de que un estudiante tenga que cubrir un horario de trabajo matutino o vespertino y además su horario escolar le genera un desgaste metabólico y un esfuerzo físico, sin considerar el esfuerzo mental.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos e intelectuales a los que se ve sometida toda persona al ejercer un trabajo en determinada jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002).

Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental. Para el caso de los estudiantes que además trabajan, es doble debido a que deben contar en sus actividades y estudios gran disposición físico mental.

De acuerdo con Wendell y Bell, “el desarrollo organizacional es la disciplina de las ciencias de la conducta aplicada, dedicada a mejorar las organizaciones y a las personas que trabajan en ellas mediante el uso de la teoría y la práctica de un cambio planificado. (Wendell, 2003)

La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que le obligan a un esfuerzo físico, que si sobrepasa los límites produce fatiga física. El hecho de que un trabajador tenga que cubrir un horario de trabajo matutino o vespertino y además su horario escolar le genera un desgaste metabólico y un esfuerzo físico, sin considerar el esfuerzo mental. (Deprati, 2001).

Exigencias de la tarea: Abarcan el diseño del puesto y sub-factores, tales como: autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización, horarios, entre otros.

Exigencias del Rol: Se relacionan con las presiones que se imponen a una persona en su puesto de trabajo por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se da cuando el empleado trabaja más de lo que el tiempo permite, también cuando se tiene excesivo trabajo y la falta de apoyo social de los empleados.

Factores Individuales: Corresponde a asuntos económicos, familiares, y características propias de la personalidad que causan estrés laboral.

Un punto de vista fundamental del desarrollo organizacional es involucrar a las personas que participan directamente en el trabajo en la solución de sus propios problemas, es decir, trabajar en desarrollarlos para que aprendan ellos mismos a diagnosticar, identificar y solucionar los problemas y las oportunidades que se les presentan, donde el contexto y el área donde se desarrollan es muy importante, así como su grado de satisfacción.

Efectos del estrés en el ser humano Existen aproximadamente siete puntos conocidos los cuales son:

a) Efectos emocionales

- Depresión y desánimo, aumento de desánimo, descenso del deseo de vivir.

Tensión, dificultad para mantenerse relajado desde el punto de vista físico y emotivo.

- Hipocondría, parte de los desajustes físicos reales, se empieza a sospechar de nuevas enfermedades.¹²

- Ética, los principios morales o éticos que rigen en la vida de las personas se relajan y se posee menor dominio propio.

- Rasgos de la personalidad, desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, y el autoritarismo y la falta de consideración por los demás.

- Fatiga, sentimientos de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, baja autoestima, nerviosismo, soledad, ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento

b) b) Efectos del estrés sobre el pensamiento

- Desconcentración y atención, dificultad para permanecer concentrado en una actividad difícil, frecuente pérdida de atención.
- Memoria, la retención memorística se reduce, tanto en la memoria a corto como a largo plazo.
- Reacciones inmediatas, los problemas que exigen una reacción inmediata y espontánea se resuelven de manera impredecible.
- Errores, cualquier problema que requiera actividad mental tiende a solucionarse con un número elevado de errores.
- Lógica y organización del pensamiento, la manera de pensar no sigue patrones lógicos y coherentes dentro de un orden, sino que se presenta desorganizada.
- Olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales.

c) Efectos del estrés sobre el comportamiento

Predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer en exceso, falta de apetito, beber y fumar en exceso, excitabilidad, conductas impulsivas, alteraciones en el habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar, temblores, lenguaje, incapacidad de dirigirse verbalmente a un grupo de personas de forma satisfactoria como tartamudez, descenso de fluidez verbal.

Clima Organizacional

Es la calidad del entorno social de la empresa, que percibe la persona de la naturaleza y contenido de la función que desempeña, del grupo de trabajo al que pertenece, los esfuerzos y resultados individuales, así como de las condiciones del lugar de trabajo. (Vite, 2007)

Se aprecia como las condiciones objetivas de la organización (horarios, estructura jerárquica, procesos, etc.) son filtradas por la percepción del trabajador y como el agregado de estas percepciones conforma el clima.

La percepción, a su vez, se ve mediatizada por dos factores:

Factores propios de la organización: por ejemplo, la interacción con los compañeros y las comunicaciones sobre la organización que circulan. Estos factores están en relación dinámica con las condiciones objetivas.

Factores personales: son propios de las características individuales del trabajador, como la actitud ante el trabajo, el grado de iniciativa y la motivación.

El clima laboral también puede entenderse desde una perspectiva de calidad total en la línea de la EFQM (European Foundation for Quality Model). Desde esta perspectiva, el trabajador se ve como un cliente interno del cual hay que medir el grado de satisfacción.

El clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y

físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. A la vez, (Reyes, 2010) en su investigación, describe seis factores relevantes para el clima laboral, a saber:

Comunicación .- La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos. La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador, reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión (Ribeiro, 1998).

Colaboración .- En este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes.

Liderazgo.- El liderazgo tiene sus teorías o enfoques, algunos de ellos muy precisos, pero en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel de liderazgo, se puede lograr resultados precisos en corto plazo. El autor (Maxwell, 2013), reconoce la singularidad en cada individuo, de forma que no requiera tener a su lado personas solícitas, que lo hagan permanecer bien como líder.

Carrera profesional.- Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral. Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles; crear una fuerte comunicación interna; y, programar el desarrollo de carrera profesional dentro de la planificación anual (Núñez, Grande, & Pedroso, 2012).

Satisfacción .- La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, es un tema candente dentro

de las organizaciones, los trabajadores no lo manifiestan abiertamente, cuando no se encuentran satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad, ante ello (Sánchez & García, 2017) sostienen que, los directivos deben propiciar una relación sana entre la administración y sus trabajadores, satisfaciendo ambas partes, siendo un factor de ganar-ganar.

Condiciones físicas. - Con relación a este aspecto, Elton Mayo, en una de sus investigaciones concluyó que, los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos

Descripción del Método

Se llevó a cabo un estudio de tipo transversal, es decir se plasma la situación en un estado del tiempo en que se desarrolla el ejercicio que es descriptivo y correlacional para establecer la relación del ambiente, turno de trabajo y rendimiento.

La muestra se formó de 23 mujeres y 72 hombres, todos estudiantes de Ing. Industrial y que aceptaron participar en el estudio voluntariamente.

Las variables se describen de la siguiente manera:

Evaluación

Los instrumentos empleados para la realización del diagnóstico fueron básicamente tres:

Una entrevista estructurada para conocer las expectativas del grupo. Se estructuró un guion para la entrevista, misma que fue desarrollada en la fecha, horario y lugar.

Una escala de Likert para recopilar información sobre el clima laboral. Se procedió a buscar una escala estandarizada, ya existente en el mercado y que se procedió a adecuar en cuanto a la redacción de algunos reactivos, solo en la parte semántica de los mismos, respetando la cantidad de reactivos, el orden establecido en el instrumento original, las sub-escalas, el valor de cada reactivo, la ponderación de cada reactivo, su clasificación en reactivos positivos y reactivos negativos, es decir, se respetó prácticamente todo lo esencial del instrumento original.

Revisión bibliográfica sobre el tema.

Una vez hechas las adecuaciones semánticas, se procedió a pilotarlo entre el grupo para verificar que hubiese claridad en el contenido y forma de contestar la escala.

Con la retroalimentación del piloteo del instrumento se procedió a formular la escala definitiva, misma que se aplicó de manera presencial y grupal a los integrantes de la muestra objeto de estudio, obteniendo de esta manera la información necesaria para proceder a su análisis correspondiente.

Nombre del instrumento:

Grado de satisfacción, servicios y deserción

Escala de Clima Organizacional (EDCO), Autores: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Propósito: Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización

Grupo de referencia (población destinataria): la EDCO va dirigida a funcionarios de una empresa, dentro del área administrativa.

Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

Resultados y Análisis

Se utilizó un cuestionario de 40 reactivos, basado en el Modelo de Marvin Weisbord, los reactivos se clasificaron en Items positivos e Items negativos; por dimensión.

Una vez recopilada la información, se procedió al análisis de la misma, a través de los resultados arrojados por la plantilla dinámica, donde se clasifican los datos discriminando su tendencia.

Se analizan para identificar el grado de satisfacción por la naturaleza del trabajo, pertenencia en el grupo de trabajo, agrado del lugar de trabajo y por último la estimulación moral y material que reciben por parte de sus autoridades. Es muy importante destacar que fue nula la respuesta de si ellos recibían retroalimentación positiva en el desempeño del trabajo por parte de sus autoridades. La Figura 1 muestra el comportamiento y tendencia de los resultados obtenidos.

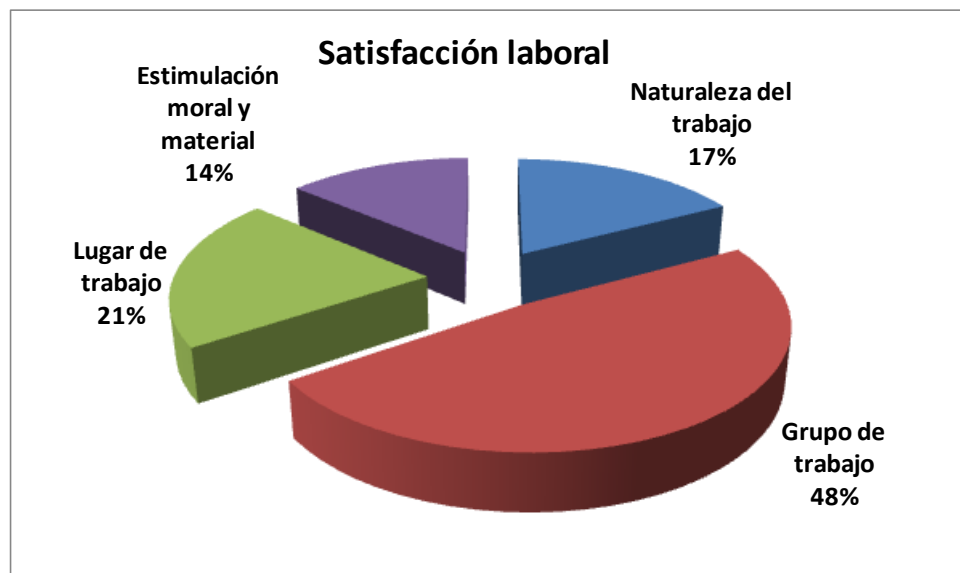


Figura 1. Tendencia del Grado de satisfacción.

También se muestran de forma desglosada los resultados del grado de satisfacción, como se puede observar en la Figura 2.



Figura 2. Tendencia del resultado en % del Grado de satisfacción.

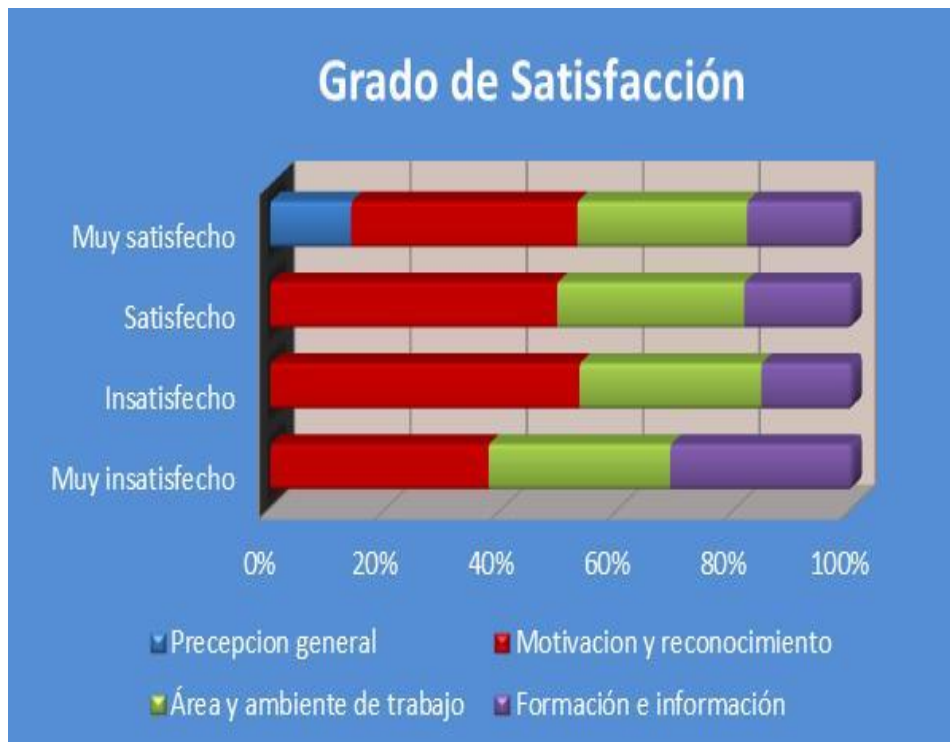


Figura 3. Tendencia del resultado en % del Grado de satisfacción.

El 43% obtenido en relación a la escala propuesta de interpretación es un índice muy bajo, que puede indicar una gran insatisfacción en el aprendizaje y en las condiciones de contexto donde se llevan a cabo para el logro del trabajo en lo individual. La Figura 1 muestra el comportamiento y tendencia de los resultados obtenidos.



Figura 4. Tendencia del resultado en % del Grado de satisfacción.

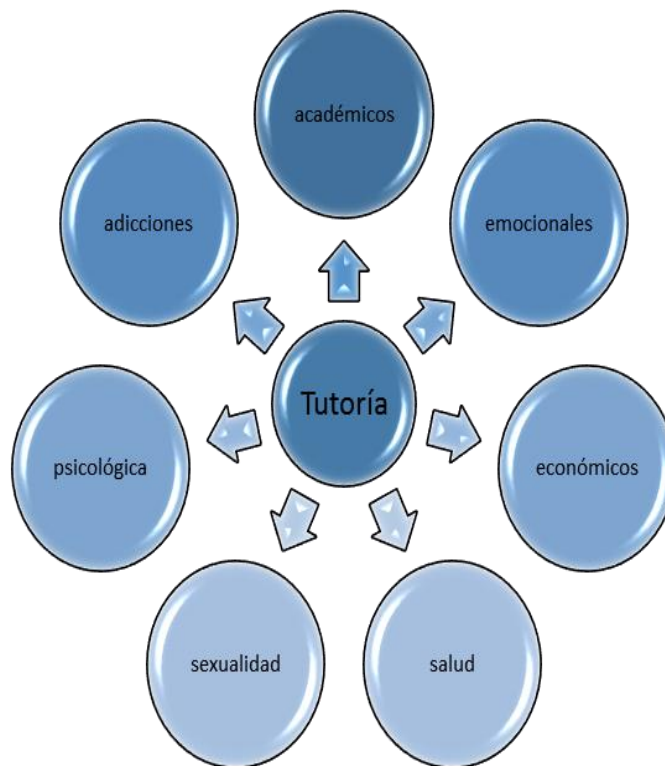


Figura 4. Tópicos del programa tutorial.

Conclusión

Como se mencionó al principio del presente estudio, la Universidad es una institución que se preocupa por apoyar necesidades básicas de su alumnado, y de todos sus integrantes; para cumplir con esta importante misión debe de existir necesariamente un clima de trabajo agradable y una relación efectiva entre los mismos.

Durante esta fase, es imprescindible que el tutor trabaje de cerca con los departamentos de servicios escolares, servicio social y prácticas profesionales, con el fin de guiar y dar seguimiento al estudiante en los procesos tanto académicos como administrativos.

Abandono y reprobación de materias por dificultad del contenido de las asignaturas (matemáticas, economía, estadística, entre otras).

- A) Los alumnos del primer y segundo periodo, deben ser integrados al modelo educativo, mediante un proceso de adaptación de los estudiantes acompañados por el tutor académico, que les introducirá en temas como: identificación de la normatividad, servicios y trámites administrativos de la institución; reconocimiento del programa de estudio, perfil, normatividad y requisitos no curriculares; concientización de su desarrollo humano (salud física y emocional), y académico-cognitivo.
- B) El logro del objetivo requiere de la participación de diversas áreas involucradas, como: servicios escolares (documentación), administrativos (caja, facturación, becas) servicios al estudiante (biblioteca, cafetería, centro de lenguas, formación en arte y cultura), servicio médico, psicológico y/o psicopedagógico, incluso transporte y servicios generales de la institución.

Por su parte, el tutor debe poseer habilidades y competencias de orientación pedagógica básicas acordes a cada licenciatura (estrategias de enseñanza-aprendizaje), manejo del currículo y orientación profesional para dilucidar dudas de los estudiantes y habilidades para el desarrollo humano del estudiante. Sin olvidar, el uso durante el desarrollo de su programa, de las actividades que desempeña, considerando así, el propio perfil del estudiante.

Lista de referencias

- C. D., Gordon, S. E., & Liu, Y. (1998). *"An introduction to human factors engineering"* by Wickens, New York, N, pp.11-19.
- Casales, F.J.C., Ortega, M.Y., Romillo, R.M D. (2000). Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera [Versión Electrónica], *Revistas de Psicología*, 17 (3).
- Deprati, M. (2001). Síndrome de Burnout. Actualización de Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. J.C. Mingote Adán. Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid, España., 4(6), Recuperado el 12 de junio de 2022, de <http://www.socune.sld.cu/burnout.pdf>.
- IMSS, Estrés Laboral, recuperado 19 de sep, 2022 <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Kirsi, Ahola (2007). Occupational burnout and health. *People and Work Research Reports* 81. Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki, Finland.
- Langle, A. (2005). El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. Recuperado el 13 de mayo de 2022, de www.langle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf
- Llanes Ordóñez, J.; Méndez-Ulrich, J.L. y Montané López, A. (2021). Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional. *Educación XX1*, 24(1), 45-68, <http://doi.org/10.5944/educXX1.26491>

Suárez Zozaya, Ma. Herlinda (Coord). (2015). *Jóvenes_estudiantes@unam.mx. Realidades y representaciones de I@s estudiantes de licenciatura*. México: UNAM, Seminario de Educación Superior; M.A. Porrúa.

Toledo Lara, G. (2017) La virtualidad de la tutoría docente: una aproximación a su análisis desde la universidad española. Revista *Digital de Investigación en Docencia Universitaria* http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162017000200020

Vite V. B (2007). Indicadores de desempeño de la organización y su incidencia en el clima laboral de una empresa mediana transnacional de manufactura y comercialización. Tesis de Maestría. IPN.

Wendell, French., Bell, Cecil, Desarrollo organizacional, aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento organizacional, Prentice Hall, México, 2008..

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Raquel Muñoz Hernández: Ingeniera Industrial egresada de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del IPN, Maestra en Ciencias en Ingeniería Industrial, Doctorado y Posdoctorado en Dirección de Organizaciones.