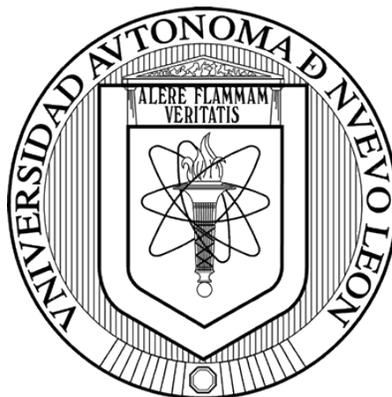


**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**AMBIENTE DE TRABAJO, “COMPROMISO E IMPACTO  
EN UNA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR”**

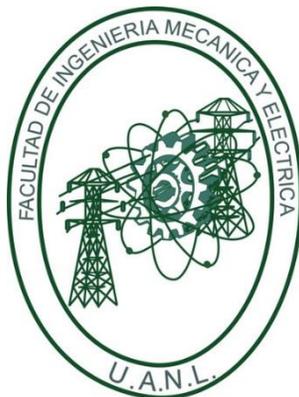
**POR**  
**ING. LAURA ELENA GARZA CABALLERO**

**TESIS**  
**EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS CON**  
**ORIENTACIÓN EN RELACIONES INDUSTRIALES.**

**CIUDAD UNIVERSITARIA**

**JUNIO 2014**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**AMBIENTE DE TRABAJO, “COMPROMISO E IMPACTO  
EN UNA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR”**

**POR**  
**ING. LAURA ELENA GARZA CABALLERO**

**TESIS**  
**EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS CON**  
**ORIENTACIÓN EN RELACIONES INDUSTRIALES.**

**CIUDAD UNIVERSITARIA**

**JUNIO 2014**

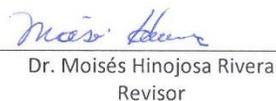
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTA DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la Tesis "Ambiente de Trabajo, Compromiso e Impacto en una Institución de Educación Superior", realizada por la alumna, Laura Elena Garza Caballero con matrícula 1056284, sea aceptada para su defensa como opción a Grado de Maestría en Administración Industrial y de Negocios con Orientación en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis



Dra. María Isabel Dimas Rangel  
Asesora



Dr. Moisés Hinojosa Rivera  
Revisor



M.C. Felipe de Jesús Díaz Morales  
Revisor

Vo.Bo.  
Dr. Simón Martínez Martínez  
Subdirector de Posgrado

Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza Nuevo León, julio 2014

## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerles a Dios y a mi padre (+) por acompañarme y bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque me permitieron hacer realidad este sueño anhelado.

A mi familia a mi madre que es una bendición que me ha apoyado, que me ha sabido guiar, a mis hermanos y a mis hijos Bryan, Jonathan y Lizette, que me acompañaron en esta aventura que significó la maestría y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos

A mi asesora de tesis, Dra. María Isabel Dimas Rangel, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito, por sus consejos, pero sobre todo por la amistad sincera que ha crecido a lo largo de mi trayectoria académica.

También me gustaría agradecer a las personas que a lo largo de mi formación siempre han estado hombro a hombro conmigo, por sus consejos y que me han sabido guiar en sus conocimientos, pero sobre todo me han brindado una sincera amistad, gracias al M.C. Felipe de Jesús Díaz Morales, pero en especial al M.C. José D. Rivera Martínez, que me ha acompañado en mi formación académica y que a pesar de los tropiezos que he tenido a lo largo de mi vida siempre me ha apoyado a seguir luchando por salir adelante.

## TABLA DE CONTENIDO

### Índice

Justificación.....	7
Hipótesis.....	7
Objetivos.....	7
Metodología.....	8
Objetivo general.....	8
Introducción.....	9
Resumen.....	10
<b>Capítulo 1</b>	
I. Antecedentes.....	12
1.1 Conclusiones.....	16
<b>Capítulo 2</b>	
2. La responsabilidad social y el Ambiente de trabajo.....	17
2.1. La importancia de la educación y la capacitación como instrumento de cambio para la transformación.....	18
2.1.1. La importancia de los indicadores y criterios.....	19
2.1.2. Conclusiones.....	19
<b>Capítulo 3</b>	
3. Metodología Experimental.....	21
3.1 Muestra.....	23
3.1.1. Métodos.....	26
3.1.2.- Conclusiones.....	31

**Capítulo 4**

4. Enfoque de investigación.....	32
4.1. Dimensiones e indicadores descripción del proyecto.....	35
4.1.2. Conclusiones.....	35

**Capítulo 5**

5. Resultados y discusión.....	37
5.1. Análisis de los principales resultados obtenidos.....	43

**Capítulo 6**

6. Conclusiones y recomendaciones.....	45
6.1 Conclusiones.....	46
6.2 Recomendaciones.....	47

## Bibliografía

***Justificación.***

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción de cada uno de los actores que labora en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, considerando La necesidad de ver si sus trabajadores se sienten bien con respecto al bienestar psicológico-físico-material, tomando en cuenta además<sup>1</sup> el sentir de cada uno de ellos, mediante la encuesta de Ambiente de trabajo, la cual revela la apreciación de cada una de las dimensiones que la conforman. Siendo esta información primordial a la hora de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados dentro de nuestra Institución y así, poder diseñar o rediseñar aquellas estrategias que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la obtención de objetivos de la Institución.

***Hipótesis:***

El ambiente de trabajo y la responsabilidad social, en conjunto escudriñan un análisis de diferentes tipos de estímulos que pueden estar actuando sobre la percepción y el discernimiento de los trabajadores tanto positiva como negativamente, la cual define su entorno laboral.

***Objetivo:***

El Determinar, desarrollar y procesar nuevos planes de estrategias para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que pudiesen estar afectando el sentir de cada uno de sus trabajadores; así pues, la evaluación del Ambiente de trabajo es transcendental, ya que permite realizar planes preventivos y correctivos, consintiendo esto cambios que pueden afectar positivamente el desarrollo personal y profesional de todos los miembros que integran a la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

***Metodología:***

Para analizar el entorno interno en la FIME, anualmente se realiza un proceso formal de encuestas para medir y administrar el Ambiente de Trabajo, la cual está constituida por 7 categorías y 21 reactivos, es anónimo y el personal es seleccionado mediante un sorteo; Todo esto parte desde el desarrollo de la misma, estudio de aplicación, recolección, análisis y elaboración de las nuevas estrategias para atacar las dificultades que ya hayan surgido, además el de detectar fortalezas y áreas de oportunidad, para definir planes de acción de acuerdo a los recursos, prioridades y metas.

***Objetivo general***

Las sistematizaciones a implementarse, serán dirigidas al acatamiento del objetivo antes señalado, robusteciendo la participación mutua, mediante la práctica de programas y proyectos que originen el progreso sistémico, la composición bilateral y el desarrollo personal de cada uno de los individuos que participan en las labores diarios de la Institución, además que esto nos permitirá el Identificar fuentes de conflicto, Evaluar el comportamiento, Poder tomar las medidas correctivas , así como Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

## INTRODUCCIÓN

El estudio del ambiente de trabajo se ha abordado casi siempre en el pasado, debido a que la esfera es amplia y abarca numerosos temas sumamente especializados. Sin embargo, las condiciones en que las personas trabajan y los efectos que esos escenarios pueden provocar constituyen un todo que, como sucede con el propio ser humano, no se pueden reducir, sin deformar a los elementos que lo componen, considerando que esto induciría una satisfacción en el propio trabajador, el cual se ve favorecido en un entorno atractivo y sano, sin dejar a un lado el progreso científico y tecnológico el cual nos obliga a incrementar los esfuerzos para comprender con fidelidad los efectos que los contextos de su trabajo producen sobre el propio trabajador.

No por ello debemos dejar de tener presente la visión, de ubicarnos en la perspectiva correcta, para poner de manifiesto las múltiples relaciones recíprocas que hacen que todas las piezas del rompecabezas que instituyen el ambiente de trabajo sean, interdependientes e interactivas. “Segovia insiste en que es preciso que las organizaciones creen y mantengan un buen clima laboral, teniendo a su factor humano como algo preponderante, “potenciar al máximo a las personas implantando un clima fundamentado en valores como brindar reconocimiento al trabajo, mejorar los canales de comunicación, otorgar un trato justo e impulsar el desarrollo de las personas”<sup>4</sup>.

Esta es la razón por la que, a pesar de las dificultades que plantea semejante cometido, una obra general que comprendiese, en la medida de lo posible, todos los problemas de la seguridad e higiene, infraestructura, capacitación y las condiciones de trabajo, así como los numerosos vínculos que los unen, además de los valiosos adelantos logrados en ciertas puntos importantes de la encuesta corrobora la necesidad de multiplicar los esfuerzos y seguir trabajando para elevar el nivel de satisfacción de los empleados y esto a su vez proporcionar una excelente atención al cliente externo. <sup>(5)</sup>,

## RESUMEN.

El ambiente de trabajo, está definido como el sentimiento que puede tener un trabajador de su ámbito laboral. Ya que las motivaciones y los comportamientos de los trabajadores pueden ser muy diversas, reflejando las diferencias de personalidad, educación y aspiraciones, mostrando cada una de las dimensiones de "dar lo mejor de sí mismo", "tener apoyo" y "opiniones cuentan" influyendo en la productividad de los trabajadores, Interviniendo en la percepción de cada uno de los individuos.

El ambiente de trabajo y la responsabilidad social en conjunto apoyan a manejar en forma sustentable los recursos, renovables y no renovables, de forma que se fortalezcan los esfuerzos, desarrollando mecanismos y acciones orientadas a crear y fortalecer la conciencia sobre las dificultades que se puedan ir presentando y así ir reforzando las técnicas laborales para las nuevas condiciones y ayudar a optimar el nivel de satisfacción del empleado <sup>(1)</sup>.

Debido a esto se utiliza una encuesta la cual permite conocer la opinión de los empleados y contribuir en el fortalecimiento de un ambiente de trabajo sano que promueva la calidad. Para la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, (FIME), de la Universidad Autónoma de Nuevo León, la labor que cada individuo realiza, favorece activamente al crecimiento de la Institución, y al fortalecimiento de la visión de la FIME, de ser una Institución Pública de enseñanza de la Ingeniería en el año 2020, con el más alto prestigio nacional e internacional <sup>(2)</sup>.

Es necesario tener en cuenta aspectos previos, durante y posteriores a la implantación de la encuesta. Para conocer la percepción del trabajador con respecto a temas relacionados con la institución, para anticipar focos de preocupación, detectar problemas y posibles conflictos internos y externos, que puedan alterar la satisfacción del empleado y así contar con un procedimiento documentado que le

asegure a todo el personal un ambiente de trabajo adecuado para proporcionar el servicio conforme a las expectativas bajo las Norma Internacionales de calidad. <sup>(3)</sup>

## Capítulo 1

### I. Antecedentes

En el siglo pasado, a fines de los años 20's en Monterrey, se encontraba en un auge industrial, lo que incremento la necesidad de contar con personal preparada en las diferentes áreas técnicas para el manejo de las máquinas y las herramientas de la creciente industria. Este hecho dio lugar a la necesidad de contar con una institución que preparara a los trabajadores calificados que se requerían.

En el año de 1930, se funda la ESCUELA INDUSTRIAL ALVARO OBREGON (EIAO), institución que vino a solucionar la preparación de los técnicos que Monterrey y la región demandaba. La EIAO, desde sus inicios, se diferenció por ser una escuela formadora de obreros altamente calificados, y que de acuerdo a lo que en ese entonces estaba proyectado, se debería transformar, acorto plazo, en una institución de la que egresaran Ingenieros mecánicos y electricistas.

En el año de 1933, se instituyó la Universidad de Nuevo León, y la EIAO, de inmediato formó parte de ella, favoreciendo con esto la creación de la preparatoria técnica, primer paso para contar con las carreras de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, pero los conflictos, principalmente financieros que había, obstaculizaba el propósito de la creación de las carreras de ingeniería en la EIAO; por lo que los alumnos que terminaban la preparatoria técnica, si anhelaban ser ingenieros mecánicos o electricistas, tenían que hacerlo en la ciudad de México, en el Instituto Politécnico Nacional (IPN).

Fue hasta 1947, cuando siete alumnos (posteriormente llamados los siete 'sabios'), de los diez y siete que habían egresado ese año de la preparatoria técnica, disiparon instruir el desarrollo de la carrera de Ing. Mecánico en la EIAO. Este pensamiento de los siete estudiantes, fue apoyada reciamente por los maestros y el Director de la EIAO, en ese entonces Ing. Santiago Tamez Anguiano. Posteriormente de cuantiosos esfuerzos y trabajo de gestión, logran que, en octubre de ese año,

principien las clases, al inicio en las facultades de Ingeniería Civil y en Ciencias Químicas. Posteriormente, todas las clases se tomarían en la EIAO. <sup>(1)</sup>

Los alumnos de la primera generación (1947-1951) fueron 7:

Manuel Villarreal Garza

Rodolfo De La Garza Treviño

Víctor Villarreal Quiroga

Arturo Cárdenas Berrueto

Gilberto Pérez Cabrero

Epitacio Elizondo Selva

Guadalupe González Ramírez

En septiembre de 1956, se creó la carrera de Ingeniero Mecánico Electricista, a la que podían ingresar los alumnos de cualquiera de las preparatorias de nuestra Universidad, ya que a la carrera de Ingeniero Mecánico lo podían realizar sólo los egresados de la EIAO.

Este hecho, además de aumentar la oferta educativa de la FIME, aumentó también la cantidad de alumnos en ella. En enero de 1959 la FIME se traslada a Ciudad Universitaria, ocupando el área actual.

La institución

Aun cuando la FIME fue creada para satisfacer la demanda de profesionistas de alto nivel que la industria local requería, ésta se ha desarrollado conforme a las insuficiencias del entorno. De hecho, como resultado del actual proceso de globalización que se vive en nuestra sociedad se han implementado retos que van más allá del ámbito local. Uno de los primordiales propósitos de la FIME reside en

afirmar que los profesionistas que egresen de ella sean capaces de enfrentar con éxito los nuevos retos internacionales.<sup>(1)</sup>

La obtención y transmisión de conocimientos socialmente útiles que contribuyan con soluciones a los inconvenientes más perentorios de la sociedad, que apoyen al crecimiento económico, a la protección del patrimonio de los recursos naturales y a la transmisión de culturas y conocimientos a la sociedad, así como la difusión del arte y el deporte, además de proveer de recursos humanos a los Institutos y Centros de investigación. Inicialmente la demanda fue cubierta con la creación de la Escuela de Graduados en 1966, antecesora de la actual División de Estudios de Posgrado de la FIME. <sup>(1)</sup>

El posgrado de la FIME se actualiza permanentemente y en este momento ofrece programas de estudio con nivel de Maestría en Ciencias, cuyo objetivo es la creación de profesionistas de la ingeniería con un alto nivel de formación, visión y dominio multidisciplinario, una alta capacidad innovadora y un apropiado dominio de los métodos de investigación a través del aprendizaje autónomo y una actitud crítica. <sup>(1)</sup>

La Universidad Autónoma de Nuevo León ha sido visionaria en ese aspecto y en 1986 logra concretar planes, que en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica iniciaban desde 1975, sobre la creación de un Programa de Posgrado a nivel Doctorado en donde se desarrollaría la preparación de recursos humanos conformes a las necesidades de la industria local y nacional del país en general. Considerando las necesidades de recursos humanos tanto en la educación superior, como en el sistema científico y tecnológico nacional, sin dejar a un lado por supuesto, las del sector productivo del país. También se consideró el reto de la competitividad internacional que entonces enfrentaban las empresas ante la apertura de mercados. <sup>(1)</sup>

En el 2006 fue creada la especialización en termo fluidos, donde se capacitan recursos humanos de la industria del ramo termodinámico y energético. La esencia de esta especialidad es la agregación de personal capacitado en los procesos diarios del desarrollo tecnológico e innovación, con una creciente demanda en el sector productivo nacional. <sup>(1)</sup>

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, siempre se ha diferenciado por su afán de superación académica y por su vinculación con la industria, por lo que ha aumentado la oferta educativa, en aquellas áreas del conocimiento prioritarias para la región y el país.

La creación de nuevas carreras estaba acorde a los cambios y avances tecnológicos, satisfaciendo de esta manera la demanda del sector productivo y el desarrollo industrial del país.

### **Carreras y año de creación:**

Ingeniero Mecánico: 1947 y 1974	Ingeniero Administrador de Sistemas: 1975
Ingeniero Mecánico Electricista: 1956	Ingeniero Mecánico Metalúrgico: 1975
Ingeniero Mecánico Administrador: 1962	Ingeniero en Manufactura: 2000
Ingeniero Electricista: 1975	Ingeniero en Materiales: 2000
Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones: 1975	Ingeniero en Mecatrónica: 2004
Ingeniero en Electrónica y Automatización: 1975	Ingeniero en Aeronáutica: 2007
Ingeniero en Control y Computación: 1975	Ingeniero en Tecnología de Software: 2009
Ingeniero Electricista Administrador: 1975	

En la actualidad la FIME cuenta con 10 Programas Educativos en Licenciatura y 14 en Posgrado con una constante actualización en función de las tendencias nacionales e internacionales y en las necesidades tecnológicas y científicas de nuestra sociedad. Esta oferta está respaldada en función de su acreditación por CACEI, PNPC y CIEES respectivamente.

### ***Licenciatura***

Ingeniero Mecánico Electricista	Ingeniero en Materiales
Ingeniero Mecánico Administrador	Ingeniero en Manufactura
Ingeniero Administrador de Sistemas.	Ingeniero en Mecatrónica
Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones	Ingeniero en Aeronáutica
Ingeniero en Electrónica y Automatización	Ingeniero en Tecnología de Software

### ***Posgrado***

Especializaciones	Maestría Profesionalizantes
Maestría en Ciencias	Doctorados.

Así mismo contamos con nuestra oferta de formación permanente a través de Educación Continua, mediante diplomados, seminarios, talleres y cursos en ingeniería que promueve el crecimiento personal, la actualización y la capacitación profesional de los actores de la sociedad del conocimiento, siendo reconocida en el país y en el extranjero, por la calidad de sus egresados tanto en las licenciaturas, sus maestrías y doctorados. <sup>(1)</sup>,

### ***1.1.- Conclusiones***

En la actualidad y ante la importancia del quehacer educativo en nuestro país y de la necesidad de enaltecer los niveles de calidad y debido a los profundos y rápidos cambios que se están desarrollando en la forma de reflexionar y proceder del hombre en las desemejantes latitudes del planeta a tenor de la Revolución Científica-Técnica, nutridos didactas y pedagogos han centrado su atención en la búsqueda e implementación de predisposiciones de enseñanza-aprendizaje, apunta para la FIME la adopción e implementación de acciones que favorezcan de manera significativa para el progreso del desarrollo de nuevas habilidades de aprendizaje y académica con una perspectiva de mejora continua

## Capítulo 2

### La responsabilidad social y el Ambiente de Trabajo

Existimos en un mundo cada vez más complicado y con inestabilidades impresionantes, los cambios que afronta la sociedad tales como, la progresiva potencia del discernimiento como un concluyente del progreso; la ignominia del medio ambiente como efecto de las imposiciones del hombre a la tierra; la superioridad sobre distintas culturas, propiciando su desvanecimiento, demandan una formación de calidad, que se comprometa con las necesidades de la sociedad y con un buen Ambiente de trabajo.

El argumento existente está reformando nuestra representación de existir de modo muy recóndita, interviniendo en la vida diaria de los seres humanos. En este instante de permuta, determinado por la exploración constante del progreso de la circunstancias; y el incremento del prosperidad y las proporciones para todos, se hace forzosa una elemento más rico y complejo de desarrollo, que sea no sólo material sino también, ético, intelectual, afectivo y moral, Poseemos la oportunidad de dar representación a un medio ambiente en el que las personas puedan desenvolver todo su potencial y llevar vidas fructíferas y creativas de acuerdo con las escaseces y los beneficios particulares y compuestos.

Por ello la FIME, esta consiente que la sostenibilidad es, en esencia, un sumario de permuta justa, escalonada y emprendedora, en la calidad de vida de cada uno de los seres humanos que forman parte de la Institución. Implicando nuevas y mejores estructuras.

Freire (2001) ´decía que cambiar supone que es posible hacerlo, pero es necesario saber de qué realidad se parte y a cual se quiere llegar.´ En este sentido, la sostenibilidad ha de comprenderse como el desarrollo de cambio y transformación

entre el pasado, donde topamos nuestra equivalencia, el actual que afirma nuestras insuficiencias y el futuro hacia donde planeamos nuestras deseos y esfuerzos.

### **2.1-La importancia de la educación y la capacitación como instrumento de cambio para la transformación**

La educación verdadera es, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo (Freire, 1969), es decir ampara un sumario de autodescubrimiento y de enseñanza, promueve el progreso personal y profesional apoyando a los individuos a acertar sus roles, fortificando las agrupaciones y provocando el progreso social.

La enseñanza tendría que inspirar, incitar y originar la colaboración activa y libre del ser humano sobre su contexto y conferir los instrumentos necesarios para que pueda edificar una nueva actitud frente a los dificultades de su entorno profesional y particular, que sea capaz de replantear creativamente sus cometidos y sus ocupaciones, que se reinvente, si es ineludible, para seguir siendo un espacio de reflexión y creatividad que contribuya con materiales necesarias para el análisis social, el pensamiento crítico y la sostenibilidad, para las nuevas generaciones.

Considerando que una de las misiones esenciales del ambiente de trabajo es la capacitación, ya que con esto se apoya el progreso personal y profesional del individuo, formando trabajadores comprometidos, informados, que sean capaces de proceder en pro de un futuro mejor.

Cumplir estos objetivos, no es fácil pero tampoco imposible, esto involucra una mutación honda en la educación, en la capacitación y en el desarrollo del ser humano para que este a su vez, sea competente a las necesidades personal y de la sociedad.

### **2.1.1. La importancia de los indicadores y criterios**

Los criterios e indicadores son la piedra angular de los procesos de acreditación, sobre ellos se edifica todo un método, no sólo el de garantía de la calidad, sino también el de satisfacción individual. Un sistema de criterios e indicadores inadecuados trasladará consigo un procedimiento de baja calidad y por tanto inadecuado para determinar las necesidades sociales y personales. En terminación, será un sistema NO acertado que habrá dejado de lado no solo al Ambiente de trabajo si no también la responsabilidad social y la satisfacción social.

Todos los sistemas de criterios e indicadores tendrían que tener en cuenta el grado de pertinencia del proyecto institucional y de los programas con las necesidades sociales y de satisfacción personal y laboral. Además de la revisión y adaptación de los programas acordes a la responsabilidad social como al logro de los objetivos de la satisfacción del personal. Sin descuidar los métodos de desarrollo de la encuesta su adecuación con el contexto. Finalmente, y como derivación del proceso se tendría que verificar los indicadores que haya arrojado dicha investigación. Es importante además que se tenga en cuenta la contribución de la investigación al desarrollo del entorno y la transferencia de estos conocimientos a la planta que integra al personal de responsabilidad social, así apoyar en la contribución en la indagación de nuevas procedimientos para mejorar problemas globales como: la armonía, el desarrollo sostenible, la necesidad y la variedad cultural.

### **2.1.2. Conclusiones**

Es fundamental que los mecanismos de garantía de la calidad valoren las prácticas innovadoras, en todos los aspectos de la institución y los programas, que favorezcan a garantizar la calidad. Así como, la introducción de valores éticos y la proyección en prácticas para el intelecto y el trabajo en la diversidad.

Si los individuos requieren que se reconozca a las penurias actuales, esta ha de participar también en la definición de modelos alternativos para la garantía de la calidad que le condescienda manifestar que está siendo coherente en su quehacer diario.

La garantía de la calidad se tendrá que seguir desarrollando conforme varíe la pertinencia individual y los diferentes componentes de garantía de la calidad utilizados, será experiencia clara de que cada contexto requiere sus propios sistemas de garantía de la calidad.

Lo antes mencionado requerirá la mutación de los componentes, los discernimientos y los indicadores de los procesos que garanticen la calidad, en beneficio del trabajador con una capacitación, con una educación y con un desarrollo profesional con una educación pertinente y de calidad.

Por ello la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, comprometida con todos sus trabajadores ofrece apoyos como becas y estímulos para el personal Docente que desee realizar más estudios o bien para el personal Administrativo que quiera superarse y así estudiar alguna licenciatura dentro de la Universidad Autónoma de Nuevo León, además de contar con capacitación constante para ambos rubros ya que el Administrativo no solo abarca a las secretarías si no también al personal de Intendencia, capturistas, personal profesional, personal administrativo etc.

## Capítulo 3

### Metodología Experimental

El Ambiente de trabajo, ofrece fortaleza a los regímenes institucionales y organizativos los cuales busca una mayor complacencia y producción por su irrefutable vinculación con el recurso humano, este fenómeno es valorado y está tomando auge ante la necesidad de percibir todo lo que intercede en el desarrollo, rendimiento y beneficio de los trabajadores, como acontecimientos inevitable en la obtención de la excelencia en el proceso de permutación, logrando una mayor eficiencia individual e institucional, esto produce una aguda emulación en el campo nacional e internacional concerniente al progreso de nuevas metodologías para su apreciación y evaluación permanente. <sup>(2)</sup>

Para la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, el progreso de cada uno de sus trabajadores es un nacimiento importante de complacencia ya que esto conlleva a que el personal externo este satisfecho con la atención brindada, por ello se desarrolló la Encuesta de Ambiente de trabajo como principal medio de conocimiento de satisfacción del personal, la cual abarca los siguientes puntos. <sup>(2)</sup>

**INSTALACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO (R1);** La institución se preocupa porque todo el personal cuente con las herramientas, lugares físicos y equipo para la elaboración de las actividades a desarrollar.

**CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (R2),** La oportunidad de la alineación debe valorarse en situación de la conciliación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas crean, ello súplica esquemas éticas, honestidad política, capacidad crítica y al mismo tiempo, una excelente coyuntura con los problemas de la sociedad y del mundo, estableciendo las disposiciones a largo plazo en objetivos y penurias sociales, comprendidos el respeto de las culturas y la resguardo del medio ambiente y al desperfecto, fortificando sus ocupaciones de servicio a la

sociedad, promoviendo así el <sup>(3)</sup>acatamiento a la existencia en la sociedad, sin relegar la apoyo social, el mantenimiento de la biósfera y el medio ambiente.

**SEGURIDAD E HIGIENE (R3):** Extiende la garantía de la integridad física y mental del sujeto, las cuales están organizadas de metodologías empleadas para prevenir accidentes, eliminando los contextos inseguros del ambiente dentro de la institución, la FIME cuenta con una comisión de seguridad e higiene, encargada de revisar que todos los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para la elaboración de las tareas asignadas, así como de compañías externas para el apoyo en la limpieza, y asimismo mantener la armonía en las áreas de trabajo.

**TRABAJO EN EQUIPO (R4):** La cooperación, apoyo mutuo y la coordinación de los esfuerzos es una práctica fundamental ya que persigue la interacción de todos los niveles dentro de la Facultad, es la colaboración mutua el mejor medio para obtener los objetivos, cuyo acatamiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que se está llevado a cabo, su representación es fundamental para el análisis del Ambiente de trabajo, ya que favorece las relaciones de confianza y un clima de respeto, <sup>(4)</sup>trabajando colaborativamente para los objetivos de la Institución y aprovechando los talentos y esfuerzos de todos los integrantes.

**COMPETENCIA DEL PERSONAL (R5):** Es muy frecuente que nos topemos a trabajadores que al desarrollen diariamente el mismo trabajo sin cesar, confluyan rápidamente en la flojera y el aburrimiento. Por esto creemos que el “enriquecimiento de tareas”, que se traduce en descripciones de puestos y competitividades, desarrolladas y a la fortificación de sus competencias, recursos y capacidades propias de tal modo que causen una mayor motivación en las labores, favoreciendo la calidad de vida profesional de los trabajadores, beneficiando al Ambiente de trabajo. <sup>(4)</sup>

**POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN (R6):** Para los seres humanos, es ineludibles adecuarse a una gran complejidad de escenarios para satisfacer sus necesidades,

de sentir confianza en su futuro y en el de su familia, estar conscientes del compromiso que adquieren al laborar en una institución reconocida nacional e internacionalmente, además de conservar un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de ajuste, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo y el de sentirse apoyado en su autorrealización.

**FORMACIÓN (R7):** como todo transcurso educativo cumple una función eminente; la formación y actualización de los recursos humanos, reditúa en el individuo como adelanto personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social, diseñando nuevas experiencias de aprendizaje que favorezcan la apropiación crítica del conocimiento y la generación de nuevos modelos conceptuales y metodológicos a problemas de la realidad, la capacitación <sup>(3)</sup>es fuente e instrumento del bienestar común, que está claramente referida a los compromisos de las institución con el sentido social de los conocimientos y de la formación, los valores éticos y morales del bienestar colectivo, buscando la calidad en términos de formación corresponde a lograr el mayor desarrollo posible de los empleados.

### 3.1.- Muestra

La eficacia, la eficiencia, la productividad y la competitividad son elementos esenciales para que la Institución obtenga buenos resultados de trabajo y para ello la conducta y el comportamiento de los recursos humanos son decisivos, jugando el Ambiente de trabajo un rol preponderante.

Se debe tener en cuenta que el procedimiento humano es un tema ininteligible y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un Estudio del Ambiente de trabajo, cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo

de la Institución, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo, aplicación de un instrumento que permita evaluar el Ambiente de trabajo; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados. Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura.

La encuesta es la muestra que se utiliza en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, la cual reside en la elaboración de preguntas escritas que articulan aspectos específicos concernientes con la Institución, abordando circunstancias actuales, perfilando el ideal ansiado. La institución es un sistema conformado por subsistemas por lo que otro aspecto importante es tener en cuenta los mismos, por ejemplo: áreas, departamentos, coordinaciones, personal directivo, personal no-docente, administrativos, secretarias, técnicos entre otros. La encuesta es llenada en forma anónima para que el análisis sea eficaz y con resultados fidedignos. <sup>(5)</sup>

La encuesta está conformada por preguntas suficientes que permiten evaluar cada aspecto y dimensión con la profundidad requerida, incluyendo el nivel real que se desea medir; el procedimiento de medición es homogéneo para poder establecer con exactitud las comparaciones; contemplar los aspectos específicos, sin descuidar otros. <sup>(5)</sup>

El Ambiente de trabajo tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de un departamento y de

una sección a otra dentro de la misma Institución y las percepciones y respuestas que abarcan el Ambiente de trabajo se originan en una gran variedad de factores: Específicamente el Ambiente de trabajo es un fenómeno multicausal, dinámico y diverso en sus dimensiones, los elementos percibidos pertenecen a un conjunto de variables, en seguida se muestran las 7 categorías que se miden mediante la encuesta, cada una con tres reactivos en donde se hacen preguntas específicas sobre la percepción del empleado para cada concepto de la evaluación:

Instalaciones y condiciones de trabajo, Cuidado del medio ambiente, Seguridad e higiene, Trabajo en equipo, Competencia del personal, política de la organización, Formación.

Para Forehand y Gilmer describen que “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman”.

En el marco del proceso de descentralización y las políticas organizacionales se establecen y se desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, para la FIME, la encuesta es de gran importancia y de apoyo a fin de mejorar sus procesos y resultados, ya que en ella se desenvuelven los pasos para el muestreo del trabajo, además de establecer los objetivos del estudio, las actividades a observar, las mejoras que se deben de desarrollar después de la aplicación de la misma, para aumentar los niveles de confianza de todo el individuo que desarrolla sus actividades, que los usuarios internos y externos se sienta con la seguridad plena que obtendrá una atención de calidad y que el mismo trabajador cuente con la seguridad de obtener un desarrollo personal y profesional.<sup>(6)</sup>

### **3.1.1.- Métodos**

Se aplicó la encuesta de Ambiente de trabajo a 100 docentes y 100 personal no-docentes entre ellos intendentes, secretarias, personal profesional no docente, auxiliares, administrativos etc. La encuesta refleja el comportamiento que los trabajadores pueden experimentar en su puesto de trabajo, afectando o beneficiando a la productividad, a la calidad del servicio y finalmente al beneficio y a la proporción de rendimiento por acción, además de afectar la percepción general y la valoración de éstos sobre la institución y sus servicios.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

#### ***Fases del estudio de Ambiente de trabajo***

Las fases se presentan en la metodología para el estudio, pueden ser adecuadas o adaptadas según las necesidades de la realidad local. <sup>(7)</sup>

#### ***Fases de alineamiento:***

- ✓ Compromiso de la alta dirección Profundo conocimiento de la organización
- ✓ Construcción del instrumento de medición

#### ***Fases de sensibilización***

- ✓ Definición del concepto de la medición
- ✓ Campaña de publicidad y comunicación interna
- ✓ Integración y responsabilidad e los recursos humanos de la organización con el estudio de Ambiente de trabajo.

***Fase de medición.***

- ✓ Convocatoria de los recursos humanos
- ✓ Sensibilización previa a la aplicación de la encuesta de Ambiente de trabajo
- ✓ Metodología de medición,
- ✓ Anonimato y confidencialidad en la información.

***Fases de análisis y entrega de los resultados.***

- ✓ Resultados en tiempo real: el resultado del estudio debe ser entregado inmediatamente después de su evaluación
- ✓ Entrega de informes amigables
- ✓ Análisis a profundidad de los resultados.
- ✓ Entrega de recomendaciones y pasos a seguir posteriores a la medición
- ✓ Entrega de resultados a la alta dirección, y a los coordinadores en general.

***Fase de acciones de mejora.***

- ✓ Desarrollo de planes de acción y mejoramiento continuo del Ambiente de trabajo en las diferentes procesos de que son percibidos como una debilidad o amenaza
- ✓ Articular los resultados del mejoramiento con los indicadores estratégicos de la organización.
- ✓ Al finalizar esta fase el responsable de Ambiente de trabajo promoverá la elaboración de un documento de sistematización de experiencias exitosas que puedan ser socializada para fortalecer el desarrollo de Ambiente de trabajo.

Se considera que una medición del Ambiente de trabajo debe realizarse por lo menos una vez al año, los cambios que se generan a partir de la medición requieren de tiempo y de un gran compromiso de todos los miembros de la organización. Al realizar mediciones continuas las personas no perciben los cambios que se generan e incluso muchos de ellos no se han adoptado a los mismos de tal manera que los resultados terminan siendo los mismos de la medición anterior.

La medición del Ambiente de trabajo influye sustancialmente en el rendimiento, la eficiencia, la rotación de personal, la satisfacción del cliente y satisfacción en el trabajo, la satisfacción es observada directa o indirectamente por los trabajadores que desarrollan sus labores cotidianamente. <sup>(3)</sup>

### ***Beneficios de la medición del Ambiente de trabajo***

1. Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Institución.
2. Establecer el valor promedio del Ambiente de trabajo y compararlo en los diferentes departamentos o áreas.
3. Establecer nuevas relaciones interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la FIME.
4. Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
5. Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
6. Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
7. Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
8. Definir acciones de mejora.  
Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

### ***Metodología de aplicación del instrumento***

1. Elaborar el Plan de Aplicación de la encuesta.
2. Realizar actividades de sensibilización y capacitación dirigidos a los jefes de departamento y/o coordinaciones.

3. Elaborar el listado actualizado a la fecha de la información del total de usuarios (100 docentes y 100 no-docentes el cual se realiza mediante un sorteo).
4. Elaborar el programa y cronograma de aplicación por departamento y/o coordinaciones.
5. Gestionar el área para la aplicación de acuerdo al cronograma establecido.
6. Aplicar la encuesta de ambiente de trabajo
7. Recolectar las encuestas verificando el completo llenado de los mismos.
8. Elaborar el Informe sobre el proceso de aplicación de la encuesta.
9. Elaboración, evaluación, implementación e informe del Plan de aplicación de la encuesta y proyectos de mejora del Ambiente de trabajo, según resultados obtenidos.
10. Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación del Ambiente de trabajo
11. Retroalimentar oportunamente de los avances

Implementar Buenas Prácticas para mejorar el Ambiente de trabajo, remitiendo el Informe, sobre los resultados obtenidos de los proyectos de mejora.

***Fase de Aplicación:***

El responsable del proceso en conjunto con el departamento de Recursos Humanos o a quien esta asigne, convocará a los usuarios internos de acuerdo al sorteo que se realizara para la aplicación de la encuesta. <sup>(7)</sup>

1. Se deberá conformar varios grupos y establecer diferentes horarios, sin alterar la atención al cliente.
2. Se procederá a sensibilizar y orientar sobre el llenado del instrumento y resolver las dudas del participante.
3. El cuestionario es anónimo y confidencial.
4. El cuestionario es auto aplicable y de entrega inmediata.
5. Se verificará el llenado de la totalidad de los enunciados.

6. Al finalizar este proceso los cuestionarios serán entregados al equipo designado para su procesamiento y análisis.
7. La frecuencia de aplicación de la medición se realizará el último trimestre del año.

### **Instrucciones**

1. Llenar el cuestionario con bolígrafo. (preferentemente)
2. El llenado de la encuesta es personal, anónimo y confidencial.
3. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas.
4. De manera obligatoria se debe de responder todas las preguntas.

Leer atentamente el contenido del mismo, no llevará más de 25 minutos aproximadamente, y atendiendo a cómo se siente respecto a los distintos aspectos encuestados, responder lo más francamente posible, posicionándose en alguna de las recuadros que se presentan, marcándolo con una palomita : Ejemplo:<sup>(7)</sup>

### **INSTALACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO (R1)**

No.	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1.	La institución se preocupa por que yo cuente con el equipo necesario para hacer mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cuento con las herramientas de trabajo que me permitan desarrollar mis funciones en armonía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Estoy ubicado en un lugar físico que me permita desarrollar las funciones de mi puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### **3.1.2.- Conclusiones:**

El Ambiente de trabajo como ya habíamos visto no se puede ver como un resultado sino como una herramienta diagnóstica donde cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. Cada uno de los aspectos señalados anteriormente influyen en los participantes diferentes tipos de discernimientos que transgreden de manera continua en la moral, laboral, personal, profesional y organizacional, y la suma de todas a nivel grupal, rescinde conformando el entorno del empleado.

## **Capítulo 4**

### ***Enfoque de investigación***

La información que se obtiene en los estudios del Ambiente de trabajo ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento personal y profesional existentes en el colectivo, <sup>(2)</sup> como ya es sabido el ambiente en el que se desarrollan las diferentes actividades de la empresa influyen considerablemente en el desempeño laboral de los empleados esto es medible de acuerdo a los resultados obtenidos en un buen ambiente y un mal ambiente laboral.

En el mundo actual este fenómeno se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de los individuos, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia Institucional, esto lleva a una intensa competencia en el campo nacional e internacional referente al desarrollo de metodologías para su evaluación permanente. <sup>(2)</sup>

Para la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica es primordial tener el poder del conocimiento y la capacidad de medición del trabajo, mediante los resultados obtenidos en el cumplimiento de los objetivos, logrando así que todo el personal sea proactivo y desarrolle capacidades que mejoren la imagen de las mismas, así como el beneficio de cada uno de sus actores.

Cuando un empleado se siente motivado, valorado y satisfecho con su trabajo ofrece a la Institución dinamismo, horas extras, innovaciones, trabajo en equipo, liderazgo, de esta manera mejores resultados y superación de las metas establecidas en el corto y largo plazo. Todo lo contrario del empleado insatisfecho solo realiza sus ocupaciones porque debe cumplirlas ya que para eso le pagan no

da un valor adicionado a su desempeño y por ende con suerte se llega a alcanzar con las metas establecidas.

La encuesta de Ambiente de trabajo permite a la Dirección la evaluación en el tiempo sus resultados, debido a que delimita notablemente los tiempos del antes, ahora y en el futuro mediante la retroalimentación continua de los resultado esperados y los obtenidos, ya que permite conocer si mejora o empeora el desempeño, todo clima debe proporcionar flexibilidad, autoridad, obligaciones, recompensas, compromiso, y por sobre todo satisfacción personal.

Es primordial que cuando se realiza la evaluación del desempeño del personal el departamento de capacitación en conjunto con recursos humanos establezca programas de capacitación y motivacionales, no solo en función a la mejora de los resultados sino también en el cambio de los empleados para generar mayor satisfacción y desarrollo personal y profesional.

Las encuestas realizadas a todo el personal en los diferentes niveles jerárquicos y en las diferentes áreas permite una retroalimentación adecuada para poder establecer las líneas de acción a seguir en el corto y largo plazo logrando así obtener ventajas competitivas que ayuden a enfrentar las amenazas del entorno externo en el que la institución desenvuelve sus actividades proporcionándole su posicionamiento en el mismo. <sup>(4)</sup>

Una de los enfoques más importantes de esta etapa es La satisfacción y retención de los empleados, saben bien que un ambiente de trabajo agradable, con una cultura que promueva el sentimiento de pertenencia y el compromiso con la tarea es una fuerte ventaja competitiva, las discernimientos y respuestas que abarca un buen el Ambiente de trabajo se ocasionan de factores de liderazgo y prácticas de dirección, elementos sobre la distribución de la Institución y otros como derivaciones del procedimiento en el trabajo, resulta ser un punto de vista y una instrumento para planear un acrecentamiento en la productividad, satisfacción personal, reducir el

ausentismo, los costos y transportar las transformaciones posibles, derivados estos de la predominio de fuerzas internas y externas, que obligan a los directivos a mantener una inquebrantable actitud de progreso continuo, ya que en ello recae la supervivencia de la Institución. <sup>(2)</sup>

Con la elaboración de este trabajo pretendemos valorar la importancia de los estudios del desarrollo de los sistemas organizativos, Los tiempos cambian, y las sociedades y sus necesidades también, así como la nueva era del conocimiento implica que las empresas sean más o menos competitivas según la gestión del capital intelectual; el fruto de la relación de la institución con sus empleados en el día a día, la gestión de las normas internas, la comunicación, la capacitación según necesidades, la retribución por desempeño y los beneficios y todas las acciones y procesos que afecten el ambiente de trabajo, entre otras, considerando que una visión global es el de una pequeña sociedad conformada por individuos conectados entre sí en un objetivo común que es el mismo de la institución, siendo una actitud dinámica y en invariable evolución lo que determina la permanencia en un mercado altamente competitivo. <sup>(6)</sup>

Por otra parte, la igualdad de sexos es otro detalle a destacar, así como la satisfacción con el trabajo por parte de los empleados, ya se sabe que un trabajador orgulloso es más fructífero, también el compañerismo es clave, pues facilita el buen ambiente de trabajo y, por ende, mejora los resultados y las relaciones entre los jefes y empleados. <sup>(6)</sup>

#### **4.1.- Dimensiones e indicadores descripción del proyecto**

Formar mujeres y hombres altamente calificados, íntegros e integrales, comprometidos con valores que defienden y difunden activamente; que ven su profesión como una posibilidad de servicio a los demás, y que son capaces de aportar como ciudadanos a la construcción de la sociedad y de responder creativamente a los desafíos de un proyecto país, <sup>(3)</sup> las cosas que pasan en una institución tienen manifestaciones visibles: cómo vestimos en el trabajo, cómo se distribuye el espacio, pero también, manifestaciones no visibles que residen en dimensiones profundas, inconscientes y condicionantes del comportamiento: son reglas no escritas e incuestionables de lo que está bien y lo que está mal. A través de los elementos manifiestos de la cultura, el observador externo puede visualizar y corporizar el sentido de la identidad organizacional, tal como se hace presente en los actos cotidianos.

“A medida que el tiempo pasa, estas presunciones, se van arraigando, los comportamientos repetitivos se convierten en valores y así, cuando una presunción se afianza en un grupo, sus miembros considerarán inaudita una conducta basada en alguna otra premisa”. <sup>(4)</sup>

##### **4.1.2.- Conclusiones**

El Ambiente de trabajo es una variable clave en el desempeño de la institución, y aun y cuando no puede ser visto o tocado, se distingue, se vive y afecta todos los aspectos, el estudio del Ambiente de trabajo, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones y percepciones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano, es el resultado de determinados elementos objetivos que caracterizan a la Institución, como su diseño y estructura organizacional, los distintos procesos que funcionan en ella, e

intervienen además los elementos psicológicos de los trabajadores, determinándose por estos últimos a través de sus percepciones sobre las características anteriores y otras, manifestándose de esa manera su conducta y comportamiento, las cuales se mantendrán o variarán en función de las interacciones entre los trabajadores y de estos con el medio ambiente. <sup>(8)</sup>

## Capítulo 5

### Resultados y discusión

Tabla 1.- Porcentaje de satisfacción del Personal No-Docente

<b>INSTALACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO (R1)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	La institución se preocupa por que yo cuente con el equipo necesario para hacer mi trabajo.	30%	38%	35%	0%
2	Cuento con las herramientas de trabajo que me permitan desarrollar mis funciones en armonía.	34%	33%	29%	0%
3	Estoy ubicado en un lugar físico que me permita desarrollar las funciones de mi puesto	36%	29%	35%	0%
<b>CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (R2)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	¿Cuento con un entorno sano, además de áreas verdes?	34%	36%	16%	50%
2	¿Existen iniciativas que promuevan el cuidado del medio ambiente?	30%	36%	45%	50%
3	¿Mi área de trabajo está libre de contaminantes?	36%	28%	39%	0%
<b>SEGURIDAD E HIGIENE (R3)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	¿Mi área de trabajo está limpia y ordenada?	51%	45%	15%	0%
2	¿Con frecuencia se presentan accidentes en mi área de trabajo?	2%	1%	81%	100%
3	¿Se cuenta con orden y limpieza en las instalaciones?	47%	54%	4%	0%
<b>TRABAJO EN EQUIPO (R4)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	La cooperación, apoyo mutuo y la coordinación de los esfuerzos es una práctica común en mi área.	35%	30%	34%	0%
2	En mi departamento se aprovechan los talentos y esfuerzos de mis compañeros para realizar un trabajo.	33%	32%	38%	0%
3	Los departamentos trabajan colaborativamente por los objetivos de la Institución	33%	38%	28%	0%
<b>COMPETENCIA DEL PERSONAL (R5)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Piensa que los puestos mejores ó más importantes que el suyo están ocupados por personas de menos nivel, capacidad y experiencia que Usted?	6%	23%	64%	94%
2	Me considero preparado para poder tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.	51%	37%	13%	0%
3	Mi jefe inmediato me brinda la oportunidad de tomar mis propias decisiones relacionadas con mi trabajo.	43%	40%	23%	6%
<b>POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN (R6)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Siento confianza en mi futuro al trabajar en esta institución.	30%	38%	47%	100%
2	¿En las labores que desempeño me siento apoyado para el logro de los objetivos de calidad de nuestra Institución?	30%	40%	53%	0%
3	¿Está usted consciente del compromiso que tiene con la Institución en el logro de sus objetivos?	41%	23%	0%	0%
<b>FORMACIÓN (R7)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Mi Facultad me capacita para desarrollar eficientemente mi trabajo.	35%	33%	29%	0%
2	Los cursos que ofrece la Institución son los adecuados para mejorar mi desempeño.	31%	33%	42%	100%
3	La capacitación que se proporciona en la Institución contribuye al logro de los objetivos de la Institución.	34%	35%	29%	0%

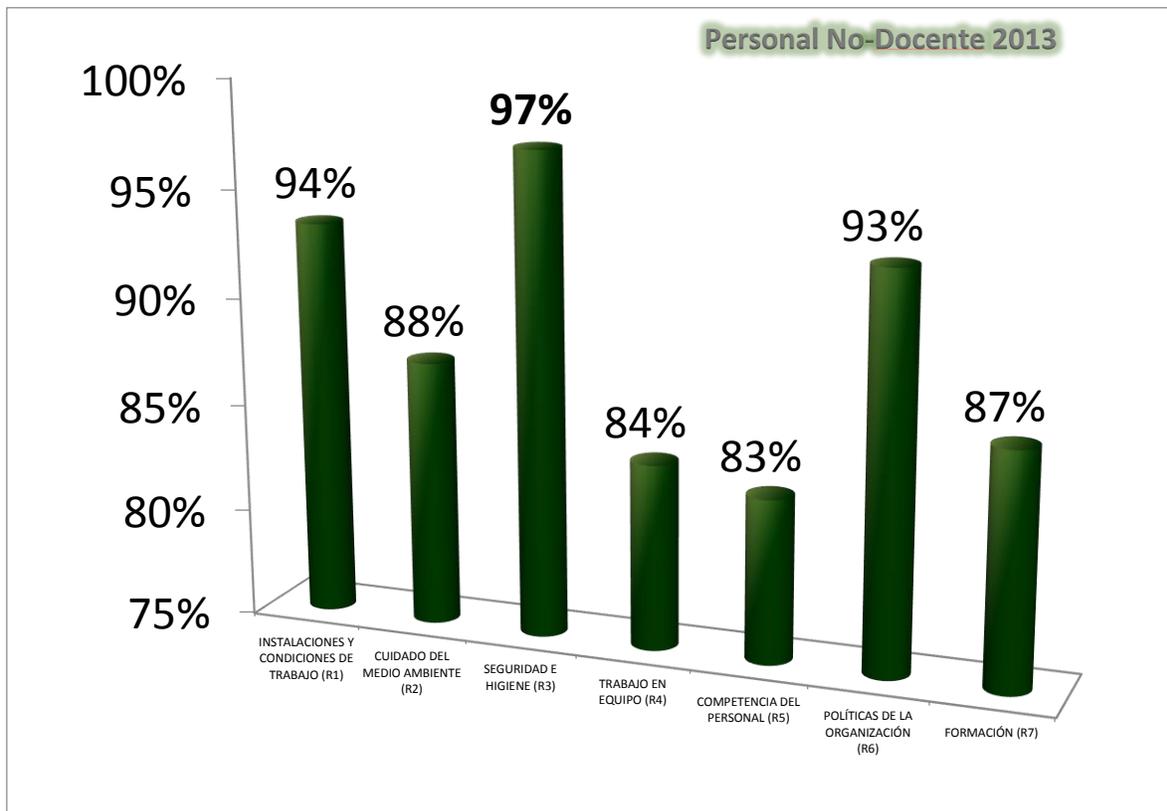
En la tabla 1.- del porcentaje del personal no docente arrojó un 90% de satisfacción en general en donde se observó un porcentaje más bajo fue en la competencia del personal marcando un 83%.

Para hablar de competencia es necesario hablar de aprendizaje. Aprender implica adquirir nuevos conocimientos y esto conduce a que haya un cambio de conducta y por ende muchos de los empleados de la FIME ya con varios años de antigüedad están renuentes a realizar algún tipo de cambio en su estructura pero podría decirse que el objetivo de ese cambio es alcanzar nuevas conductas que se orienten al logro de metas, llevando esto al plano organizacional, la persona podría contribuir al éxito de ésta, siempre y cuando esos logros acepte realizarlos ya que es un logro personales y profesional, considerando que un cambio hacia una conducta más efectiva es en realidad una competencia.

Es difícil pero no imposible por ello se están desarrollando nuevas estrategias, estableciendo nuevos lineamientos y acciones a desarrollar para complementar o actualizar los conocimientos y habilidades necesarias para el eficiente desempeño del personal.

Y siendo el porcentaje más alto el de Seguridad e higiene con un 97%, en este rubro se han estado realizando cambios, se están instalando señalamientos en laboratorios, rutas de evacuación, plantando árboles, así como capacitación continua de reciclaje, además de instalaciones de contenedores de basura para la separación del mismo.

En la gráfica 1.- se muestra los resultados del análisis de la encuesta de ambiente de trabajo del personal no-docente, como ya se había mencionado anteriormente fue aplicada a 100 trabajadores los cuales fueron seleccionados al azar, en los cuales participan intendentes, técnicos, secretarías, personal profesional no-docente, administrativos. <sup>(10)</sup>

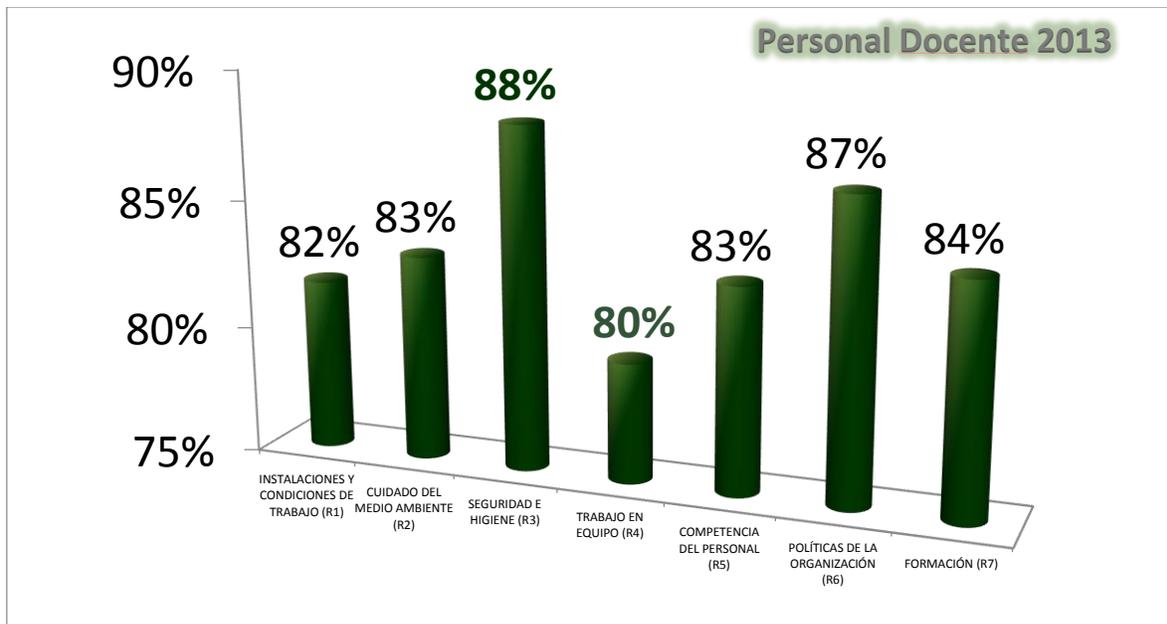


Gráfica 1.- Porcentaje del análisis de la encuesta de Ambiente de trabajo del personal no-docente 2013.

Tabla 2.- Porcentaje de satisfacción del Personal Docente

<b>INSTALACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO (R1)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	La institución se preocupa por que yo cuente con el equipo necesario para hacer mi trabajo.	30%	36%	35%	57%
2	Cuento con las herramientas de trabajo que me permitan desarrollar mis funciones en armonía.	32%	38%	31%	29%
3	Estoy ubicado en un lugar físico que me permita desarrollar las funciones de mi puesto	38%	26%	33%	14%
<b>CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (R2)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	¿Cuento con un entorno sano, además de áreas verdes?	38%	26%	37%	23%
2	¿Existen iniciativas que promuevan el cuidado del medio ambiente?	31%	38%	34%	31%
3	¿Mi área de trabajo está libre de contaminantes?	32%	36%	29%	46%
<b>SEGURIDAD E HIGIENE (R3)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	¿Mi área de trabajo está limpia y ordenada?	47%	45%	25%	0%
2	¿Con frecuencia se presentan accidentes en mi área de trabajo?	10%	7%	50%	100%
3	¿Se cuenta con orden y limpieza en las instalaciones?	44%	48%	25%	0%
<b>TRABAJO EN EQUIPO (R4)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	La cooperación, apoyo mutuo y la coordinación de los esfuerzos es una práctica común en mi área.	32%	41%	25%	11%
2	En mi departamento se aprovechan los talentos y esfuerzos de mis compañeros para realizar un trabajo.	35%	28%	35%	56%
3	Los departamentos trabajan colaborativamente por los objetivos de la Institución	32%	31%	40%	33%
<b>COMPETENCIA DEL PERSONAL (R5)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Piensa que los puestos mejores ó más importantes que el suyo están ocupados por personas de menos nivel, capacidad y experiencia que Usted?	9%	27%	71%	93%
2	Me considero preparado para poder tomar decisiones relacionadas con mi trabajo.	49%	39%	3%	0%
3	Mi jefe inmediato me brinda la oportunidad de tomar mis propias decisiones relacionadas con mi trabajo.	42%	34%	26%	7%
<b>POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN (R6)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Siento confianza en mi futuro al trabajar en esta institución.	33%	27%	56%	31%
2	¿En las labores que desempeño me siento apoyado para el logro de los objetivos de calidad de nuestra Institución?	27%	48%	26%	46%
3	¿Está usted consciente del compromiso que tiene con la Institución en el logro de sus objetivos?	40%	25%	19%	23%
<b>FORMACIÓN (R7)</b>		<b>S</b>	<b>C.S.</b>	<b>A</b>	<b>N</b>
1	Mi Facultad me capacita para desarrollar eficientemente mi trabajo.	34%	37%	20%	43%
2	Los cursos que ofrece la Institución son los adecuados para mejorar mi desempeño.	33%	33%	34%	57%
3	La capacitación que se proporciona en la Institución contribuye al logro de los objetivos de la Institución.	33%	30%	46%	0%

En la tabla 2.- se muestra el análisis de la encuesta correspondiente al personal Docente de la FIME el cual dio como resultado un 84% de satisfacción, también se desarrolló la encuesta con un total de 100 empleados de las diferentes niveles jerárquicos, además de contar con la participación del docente de las diferentes coordinaciones que comprende a la Facultad.



Gráfica 2.- resultado de la encuesta aplicada al personal Docente.

En la gráfica 2 se muestra el porcentaje de satisfacción del personal Docente, en la cual se denota que el porcentaje más bajo fue el de Trabajo en equipo arrojó un 80% de satisfacción del docente, considerando que es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común, desarrollando una estrategia racional para acercarse a dicha visión. <sup>(10)</sup>

Se está promoviendo canales de comunicación, tanto formales como informales, elaborando nuevas capacitaciones, en donde el maestro pueda desarrollar nuevas habilidades como por ejemplo: <sup>(11)</sup>

1. Ser capaces de poder establecer relaciones satisfactorias con los integrantes del equipo.
2. Ser leales consigo mismo y con los demás.
3. Tener espíritu de autocrítica y de crítica constructiva.
4. Tener sentido de responsabilidad para cumplir con los objetivos.
5. Tener capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad.
6. Tener inquietud de perfeccionamiento, y superación.

Como se había mencionado en la gráfica anterior aquí también se muestra que la seguridad e higiene está cumpliendo con las expectativas antes señaladas ya que el personal docente dice sentirse seguro además de contar con áreas libres de contaminantes con un 88% de satisfacción. <sup>(11)</sup>

### 5.1. Análisis de los principales resultados obtenidos

<b>GLOBAL 2013</b>	<b>%</b>
INSTALACIONES Y CONDICIONES DE TRABAJO (R1)	88%
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (R2)	85%
SEGURIDAD E HIGIENE (R3)	93%
TRABAJO EN EQUIPO (R4)	82%
COMPETENCIA DEL PERSONAL (R5)	83%
POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN (R6)	90%
FORMACIÓN (R7)	86%

87%

Tabla 3.- resultado global del Docente y No-Docente del análisis de la Encuesta de Ambiente de trabajo 2013.

Como ya se había mencionado a lo largo de esta tesis el interés que representa el trabajador para la alta dirección de esta institución se analiza a cada uno de los encuestados para desarrollar nuevas estrategias de crecimiento tanto organizacional como el propio beneficio del empleado, ya que es una pieza importante para el desarrollo de la misma.

Por ende y como en repetidas ocasiones se ha mencionado es de gran importancia conocer el agrado o desagrado que es para el individuo trabajar en una Institución altamente reconocida tanto nacional como internacionalmente.

A lo largo de estos seis años se han estado desarrollando nuevas y mejores estrategias en base al análisis arrojados de la aplicación de la encuesta de Ambiente de trabajo, el cual ha estado marcando la pauta para nuevos crecimientos conocer la percepción, el sentir de cada uno de los integrantes que conforman a esta gran institución es de suma importancia, por ende se muestran los resultados globales obtenidos de la encuesta de Ambiente de trabajo, en ella nos da una idea de cómo se han estado desarrollando las vertientes que marcan la diferencia entre encuestas pasadas.

A continuación se describen cada uno de los rubros con sus respectivos porcentajes así como los cambios que se han estado desarrollando a cada uno de ellos.

En la Facultad se han estado realizando cambios en cuanto a la Infraestructura de cada uno de los edificios, se han estado actualizando y mejorando las áreas de trabajo para que el personal tanto administrativo como docente cuente con las condiciones necesarias para la realización de las actividades cotidianas, arrojando un 88% de satisfacción en cuanto a las Instalaciones y condiciones de trabajo (R1).

En el cuidado del medio ambiente (R2) arrojó un 85%, se está impartiendo capacitación sobre la forma de Reciclar ya que el reciclaje es una de las maneras más fáciles de combatir el Calentamiento Global, ya que evitamos generar mayor contaminación, y no solo se están impartiendo a los docentes si no a los alumnos ya que el mismo maestro está transfiriendo esos conocimientos a los alumnos puesto que ya hacen algunas tareas con material reciclado, se está tratando de generar una cultura que se pueda transferir a los hogares de cada uno de los participantes.

- SEGURIDAD E HIGIENE (R3) 93%
- TRABAJO EN EQUIPO (R4) 82%
- COMPETENCIA DEL PERSONAL (R5) 83%
- POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN (R6) 90%
- FORMACIÓN (R7) 86%

## **Capítulo 6**

### **Conclusiones y recomendaciones**

Los seres humanos forman las llamadas organizaciones; el análisis del comportamiento humano entonces vendría a ser el elemento más importante para llegar a comprender y analizar a las organizaciones.

Si las organizaciones se componen de personas, entonces decimos que el estudio de las personas constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones. <sup>(12)</sup>

Pero si las organizaciones están constituidas por personas y éstas necesitan organizarse para lograr sus objetivos, esta relación no siempre es fácil alcanzarla. Si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo sucede con las personas. <sup>(12)</sup>

Es innegable la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues éstos no tienen forma de incorporarse ampliamente a la nueva revolución tecnológica en marcha si no generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnologías, especialización de su propia producción de conocimientos e información y reflexión independientes acerca de sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución. <sup>(12)</sup>

La participación permite establecer una identificación entre las necesidades y soluciones a los problemas que se enfrentan, el aprovechamiento mejor de los recursos de la organización, responsabiliza y compromete al empleado con el logro de su propio desarrollo.

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida. <sup>(12)</sup>

### **6.1.-Conclusiones**

Después de haber realizado el proceso de investigación analizado e interpretado los resultados obtenidos mediante la encuesta, la cual tiene la finalidad de determinar el diseño de una guía de mejora para el Ambiente de trabajo que permite mejorar la efectividad y seguridad laboral de los empleados

Como se puede observar en la información recopilada deja claro que el diagnóstico que se hizo sobre el Ambiente de trabajo dentro de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, permite conocer la situación personal y laboral actual de los empleados, donde se identifica si existe un ambiente de trabajo bueno y que el personal está satisfecho con las labores que están realizando, que eso de la pauta para establecer una comunicación muy abierta con sus compañeros de trabajo.

Un adecuado clima organizacional, proporciona a las empresas a que sus empleados se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y su empresa para el desarrollo de sus actividades en el entorno organizacional. <sup>(14)</sup>

## **6.2.-Recomendaciones**

Los principales factores que identificaron el Ambiente de trabajo de acuerdo a la opinión de los empleados son: confianza y respeto, toma de decisiones, comunicación interna y autoridad lo cual significa que los empleados consideran esto factores los más importantes porque les toma en cuenta sus opiniones, los apoya y les brinda toda la confianza y respeto, por lo consiguiente el personal considera que los factores les genera eficientes prácticas laborales.

Por lo que se concluye que la hipótesis se acepta, ya que para generar eficientes prácticas laborales, es necesario tener bien identificado los principales factores del Ambiente de trabajo, si desean solucionar los problemas que aquejan a sus empleados (Motivación, Relaciones Laborales, Comunicación y sobre todo el ambiente laboral) se le sugiere tomar en consideración los aspectos y características que manifiestan el recurso humano para así lograr que la FIME funcione en óptimas condiciones laborales.

En la información recolectada se logró identificar los factores más importantes para los empleados en su desempeño laboral, por lo tanto se recomienda que introduzca todos los factores del Ambiente de trabajo de las que se les hizo a los empleados, son factores que ayudan a mejorar las buenas prácticas en la realización del trabajo, para poder aumentar y controlar la eficiencia de los empleados

## **Bibliografía**

- <http://www.fime.uanl.mx/CIIIA/historia.php>,
- <https://sites.google.com/site/monografiacomputacion/home/indice/justificacion> <sup>(1)</sup>
- <http://www.gestiopolis.com/index.htm> <sup>(2)</sup>
- <http://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2007/pdf/224-MSG.pdf> <sup>(3)</sup>
- <http://albertinator.wordpress.com/2008/06/06/tesis-clima-laboral-los-recursos-humanos-en-la-empresa/> <sup>(4)</sup>
- <http://www.eumed.net/rev/ced/02/jgvh.htm> <sup>(5)</sup>
- <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clima-organizacional.htm> <sup>(6)</sup>
- [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf) <sup>(7)</sup>
- [http://www.mailxmail.com/que-es-clima-organizacional-importancia-desempeno-laboral\\_h](http://www.mailxmail.com/que-es-clima-organizacional-importancia-desempeno-laboral_h) <sup>(8)</sup>
- <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/5011-en-un-buen-clima-laboral-fluye-la-productividad.html> <sup>(9)</sup>
- <http://pymerang.com/gestion-y-administracion-de-negocios/administracion-de-empresas/402-la-importancia-de-un-buen-clima-laboral-en-la-empresa> <sup>(10)</sup>
- <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clima-organizacional.htm> <sup>(11)</sup>
- [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima\\_Organizacional.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima_Organizacional.pdf) <sup>(12)</sup>
- <http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml#ixzz2yMMd2I7U> <sup>(13)</sup>
- <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresas/clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresas.shtml#conclusioa> <sup>(14)</sup>

### **7.1.-Anexos.....**