

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL IPN



NÚMERO: 14

01 DE MARZO DE 2010

CONTENIDO:

Clima laboral y su
medición

La satisfacción en el
trabajo y su medi-
ción

Noticias

DIRECTORIO:

M. en C. Fernando Arellano
Calderón
Secretario

Lic. Rafael G. Arzate Torres
Director de Planeación

M. en C. Enrique Rodríguez Jacob
Director de Evaluación

Ing. Juan Carlos Contreras Larios
Coordinadora General del SGC

COLABORADOR
LAI. Carlos Alberto Leal López

CLIMA LABORAL

¿Qué es el clima labo- ral?

Aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima laboral y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo

A través de esta percepción de los atributos laborales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas laborales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

¿Cómo se mide?

Las encuestas de clima laboral son elementos de análisis de lo que pasa en el interior de la empresa. Con esta información el cuerpo directivo puede tomar medidas que permitan mejorar la actitud del

personal hacia la productividad y la institución misma.

La elaboración de una encuesta de clima laboral es al interior de la institución lo que las encuestas (o investigaciones) de mercado son al exterior de la misma. No debe confundirse una encuesta o investigación con la simple respuesta a un cuestionario; responder un cuestionario proporciona información, pero no garantiza que los resultados obtenidos sean significativos o lo suficientemente sólidos como para fundamentar la toma de decisiones.

Con independencia del autor o teoría de referencia, hay un amplio acuerdo en que el clima laboral está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares del ambiente laboral, aunque el número de ellas varía según los autores.

Algunas de estas dimensiones son las siguientes:

1. **Disponibilidad de recursos:** materiales, equipo de cómputo, oportunidad en su entrega.
2. **Equidad y género:** Instalaciones para personas con capacidades especiales, discriminación, igualdad de oportunidades, intimidación, etc.
3. **Sentido de identidad y valores:** orgullo, valores, códigos de ética y conducta.
4. **Calidad de vida en el trabajo:** armonía, felicidad, respeto, condiciones físicas, etc.
5. **Balance familia trabajo:** tiempo para la familia, actividades de integración, etc.

- 6. **Desarrollo profesional y oportunidad de carrera:** cursos y talleres, condiciones para el desarrollo profesional, calidad de los cursos y talleres.
- 7. **Compensación y reconocimiento:** objetividad, retribuciones, reconocimiento al logro, etc.
- 8. **Orientación al cliente y calidad:** identificación y satisfacción de sus necesidades, respeto y cordialidad, mejora continua, etc.
- 9. **Trabajo en equipo y liderazgo:** promoción del trabajo en equipo, resultados del trabajo en equipo, congruencia entre el decir y el actuar de los mandos, distribución equitativa del trabajo, guía, etc.
- 10. **Comunicación:** canales, efectividad de los canales, etc.

Los anteriores son sólo algunos de los factores que deben evaluarse en un estudio de clima laboral, y de la correcta selección de ellos depende en gran medida la toma de decisiones para la mejora continua.

La satisfacción en el trabajo y su medición

Se define la satisfacción en el trabajo como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Esta definición es a todas luces demasiado amplia, debido a que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades obvias de archivar documentos, elaborar reportes, etc., además se requiere la interacción diaria con jefes y colegas, cumplir con estándares de desempeño, vivir con condiciones de trabajo que a veces son inferiores a lo ideal y otras similares.

Esto significa que la evaluación de la satisfacción en el trabajo de un empleado, es una suma compleja de un número de elementos discretos de trabajo.

Los dos métodos más ampliamente utilizados son la *escala global única* y la *calificación de la suma* formada por numerosas facetas del trabajo.

El primer método consiste simplemente en pedir a los individuos que respondan a una pregunta parecida a esta: "considerando todo ¿cuán satisfecho estás con tu trabajo?" Entonces responden circulando un

número entre uno y cinco, que corresponden a las respuestas desde "altamente satisfecho" hasta "altamente insatisfecho".

El otro método —la suma de las facetas de trabajo— es más complejo. Este identifica los elementos clave en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Los factores típicos que estarían incluidos son la naturaleza del trabajo. La supervisión, el salario actual, las oportunidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

Pero ¿cuál de los dos métodos es mejor? Por increíble que parezca, este es uno de esos raros casos en los que la simplicidad le gana a la complejidad, y ello se explica ya que el concepto de satisfacción en el trabajo es inherentemente tan amplio que una sola pregunta se vuelve en realidad una medición más completa.

Noticias

- ♥ La Coordinación del SGC gestionará cursos de Herramientas para la Mejora Continua en el mes de marzo.
- ♥ En el mes de mayo se comenzará con los trabajos preparativos para la Auditoría Interna número 10.



"No es lo que no sabemos lo que nos da problema, sino lo que sabemos"

W. Rogers.