

# **DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD**

## **DIAGNOSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN TEACHERS OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI AS A QUALITY TOOL**

Juan José Vizcaíno Figueroa  
juan.vizcaino8079@utc.edu.ec  
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

Lorena Alexandra Jaramillo Rubio  
lorena.jaramillo@utc.edu.ec  
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

Eddy Franko Jácome Carvajal  
eddyf.jacome@ute.edu.ec  
Universidad UTE

### **RESUMEN**

Este trabajo presenta los resultados del estudio de clima organizacional realizado a docentes titulares y ocasionales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, como una de las herramientas de calidad del Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad que se está implementado en la institución, bajo la premisa de que el sistema debe centrarse en los procesos que generan valor agregado y en los métodos por los cuales se asegura que se haya alcanzado tal valor. Por ello, es fundamental conocer las percepciones de los grupos de interés para que la toma de decisiones se enfoque, como uno de los aspectos básicos de la mejora, en la satisfacción de los intereses y necesidades particulares de cada uno de ellos. El análisis que se presenta es de tipo descriptivo con base en las respuestas del 66% de docentes que respondieron una encuesta de 21 preguntas divididas en 6 dimensiones. Los resultados evidenciaron que la satisfacción general de los docentes con el clima organizacional es de 81%.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Diagnóstico del clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi como herramienta de calidad.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Mejora continua, Gestión universitaria, Gestión de la calidad.

Recibido: 21 de septiembre de 2022./Aceptado: 22 de diciembre de 2022

Correspondiente al autor: [juan.vizcaino8079@utc.edu.ec](mailto:juan.vizcaino8079@utc.edu.ec)

## **ABSTRACT**

This paper presents the results of the study of organizational climate carried out to tenured and occasional teachers of the Technical University of Cotopaxi, as one of the quality tools of the Quality Assurance Management System that is being implemented in the institution, under the premise that the system should focus on the processes that generate added value and the methods by which it is ensured that such value has been achieved. For this reason, it is essential to know the perceptions of the interest groups so that decision-making is focused, as one of the basic aspects of improvement, on satisfying the particular interests and needs of each one of them. The analysis presented is descriptive based on the responses of 66% of teachers who responded to a survey of 21 questions divided into 6 dimensions. The results showed that the general satisfaction of teachers with the organizational climate is 81%.

**Keywords:** Organizational climate, Continuous improvement, University management, Quality management.

## INTRODUCCIÓN

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización. Por ello, en la nueva sociedad de la información, el talento humano es un factor que debe estar por sobre el capital y la tecnología. En tal sentido, es imperioso que las organizaciones gestionen el talento de las personas para promover la innovación y adaptación a los cambios vertiginosos del entorno (Casares, 2004).

Uno de los aspectos claves que esta gestión debe tener en cuenta es el ambiente interno, puesto que, según Martínez (2003), Jaramillo (2012) y Lasso (2021), promueve el alto rendimiento, productividad y satisfacción, considerando que es una configuración de distintas variables situacionales, que, según las necesidades de cada organización, deben ser monitoreadas en determinados momentos.

Asimismo, se destaca que la toma de decisiones en las organizaciones para mejorar el ambiente interno, tributan directamente a la calidad de los productos y servicios que brindan a la sociedad, por lo que, es necesario priorizar los elementos que impactan en la cotidianidad de las personas, promoviendo estrategias participativas, que permitan visibilizar el protagonismo de los líderes de la organización (Vizcaíno y Veloz, 2019).

Precisamente en esa línea de pensamiento, la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) reconoce como pilar

fundamental para asegurar la calidad de las funciones sustantivas y los procesos administrativos, a la autoevaluación bajo un enfoque participativo, autocrítico y de construcción colectiva de una cultura de calidad.

En tal sentido, la calidad se concibe como un colectivo social que requiere de debate y búsqueda de legitimidad social y diversidad, por tanto, debe ser entendida como la capacidad de transformación y cambio en la universidad ante las nuevas demandas de la sociedad, de mejora, introducción de tecnologías y nuevas formas de organización institucional.

Esta transformación debe estar en función del cumplimiento del proyecto educativo reconociendo la libertad y el humanismo como origen de su formulación para cumplir con la misión institucional, garantizando a la sociedad el alcance de las metas trazadas en un marco de acceso con equidad, relevancia y retención.

Para lograr este cometido, la UTC está implementando el Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad (SiGAC), el mismo que pretende impulsar y afianzar una cultura de evaluación y sobre todo de mejora continua, el cual propone como una de sus herramientas y procesos, la satisfacción de los grupos de interés, entre los cuales destaca la medición del clima organizacional de forma periódica y sistemática.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Diagnóstico del clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi como herramienta de calidad.

El estudio del clima organizacional en docentes universitarios, de acuerdo a Segredo (2011), Zambrano et.al. (2017) y Palma (2020) es una valiosa herramienta para la gestión del cambio que puede ser utilizada de forma diagnóstica o evaluativa para alcanzar mayores niveles de eficiencia en las universidades, por la información que puede coadyuvar a la identificación de las necesidades de este grupo de interés y así, como lo manifiesta Mena (2010), poder tomar medidas para mitigar el desgaste profesional o síndrome de Burnout.

Estas iniciativas se enmarcan en el principio de pertinencia declarado en la Ley Orgánica de Educación Superior que establece que la educación superior debe responder a las expectativas y necesidades de la sociedad, así como a la planificación nacional, al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial y a la diversidad cultural, por tanto es evidente que se requiere identificar a los actores o grupos de interés que posibilitarán que la UTC emprenda acciones pertinentes.

Freeman (2001) define a un grupo de interés como cualquier individuo o grupo que de alguna manera afecte o se vea afectado por la acción de una determinada organización; y, se los puede clasificar en aquellos que tienen derechos adquiridos y aquellos que son influenciadores. Coadyuvando a lo dicho, Duque (2009) plantea que para el caso de instituciones de educación superior se deben considerar, además de los grupos

anteriormente citados, también a la familia y dependientes del estudiante, el sector de la educación secundaria, otras universidades y los cuerpos profesionales.

En tal sentido, este trabajo recoge los resultados de la primera medición de clima organizacional que realizó la Dirección de Aseguramiento de la Calidad a los docentes de la institución, con el objetivo de establecer una línea base que permita evidenciar la efectividad de las acciones que emprenda la Universidad como parte de los planes de mejora que se propongan e implementen en el corto y mediano plazo.

## **METODOLOGÍA**

Se elaboró un instrumento con 21 preguntas y una escala de respuesta tipo Likert de cinco opciones para valorar el grado de acuerdo o desacuerdo con relación a seis dimensiones, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto. La aplicación del instrumento se realizó en línea, mediante el envío del formulario a los correos institucionales de todos los docentes de la Universidad que constaban en la base de datos de la evaluación al desempeño docente del período 19-20. El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,970, lo que demostró que el instrumento tuvo alfa fiabilidad.

Para el análisis de la información se procedió a calcular el porcentaje de satisfacción considerando la proporción con respecto al puntaje máximo que puede alcanzar un individuo en cada dimensión, para luego agrupar las preguntas que corresponden a cada dimensión.

**Tabla 1**

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>
Trabajo en equipo	2, 13, 16, 19
Comunicación	1, 7, 15
Igualdad	17, 18, 20
Infraestructura	8, 21
Liderazgo	3, 5, 9, 10, 12
Motivación	4, 6, 11, 14

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Fueron 249 docentes los que respondieron la encuesta, lo que significa un 66% de respuesta general, siendo la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas la de mayor ausentismo con el 49% de docentes que no respondieron la encuesta y la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales la de menor ausentismo con el 27%.

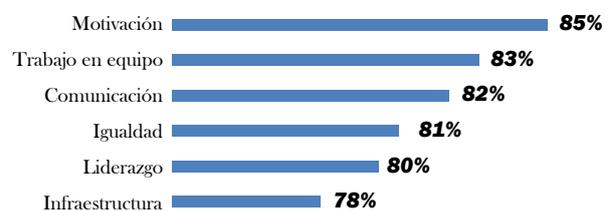
Este primer análisis permite identificar que es necesario fortalecer el compromiso de los docentes con la mejora continua, puesto que se debe contar con insumos que orienten la toma de decisiones para focalizar las iniciativas específicas para cada grupo de interés, porque como lo describe Palma (2020), el compromiso está ligado al desempeño

laboral, por lo que se deben implementar sistemas de recompensas, definir niveles de decisión y establecer canales de comunicación apropiados de acuerdo al entorno en el que se desenvuelve cada grupo de docentes.

El nivel de satisfacción general con el clima organizacional fue del 81%, teniendo como dimensión mejor valorada a la *Motivación* (Ver Figura 1), de la cual destaca el sentido de pertenencia que manifestaron los encuestados, así como que la principal insatisfacción que tienen es con el poco reconocimiento al trabajo que realizan, por parte del Director de Carrera. Sin duda, este aspecto es importante destacar puesto que según Torras (2020) y Palma (2020), es necesario que el personal experimente un acercamiento y una identificación con la institución y su área de trabajo, porque es un factor determinante para el cumplimiento de objetivos, metas y mejoramiento del ambiente de trabajo.

**Figura 1**

*Niveles de satisfacción docente en las seis dimensiones evaluadas*



En sentido contrario, la *Infraestructura* fue la dimensión menor valorada, tanto en las herramientas que consideran que disponen para realizar su trabajo, que son poco

adecuadas según sus criterios, como en la disponibilidad de espacios de bienestar, que son limitados.

El resto de dimensiones presentan un comportamiento más compacto, pero se destacan algunos elementos con bajos niveles de satisfacción que podrían ser parte de la propuesta de mejoramiento del clima organizacional.

En la dimensión *Trabajo en equipo* se identificaron como factores que necesitan mejorarse, al seguimiento de los objetivos que se proponen en la carrera y a la integración entre los docentes para trabajar de forma colaborativa, tal como Mapcal (1998) sugiere, puesto que aprovechar los talentos, conocimientos y experiencias de cada persona, aporta a la cohesión social puesto que se manifiestan determinadas prácticas que pueden ser comunes con el resto, promoviendo el trabajo por intereses comunes.

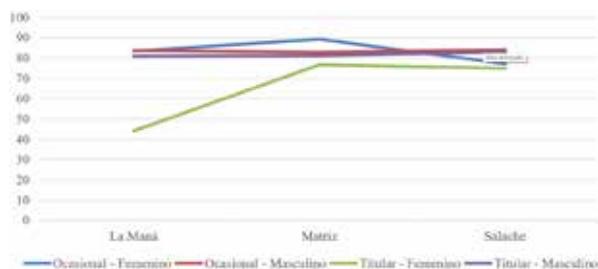
En la dimensión *Comunicación* se evidencia que se debe intervenir para mejorar los mecanismos que permitan a los docentes conocer periódicamente sobre el avance del cumplimiento de metas y los logros institucionales, apalancándose en las ideas que los propios docentes puedan tener, para así, solventar uno de los factores menos evaluados en la dimensión *Igualdad*, que se refiere a que los docentes consideran que su opinión no es tomada en cuenta en las decisiones importantes.

Finalmente, en la dimensión *Liderazgo*, los aspectos más críticos se refieren a alta exigencia que tiene el Director de Carrera y que no dispone de capacitación adecuada y oportuna para que puedan realizar las nuevas tareas asignadas.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten identificar varios aspectos que se deben mejorar a nivel de todo el personal docente. No obstante, profundizando el análisis a nivel de campus, género y tipo de docente, se evidencian diferencias significativas entre los diferentes grupos (Ver Figura 2).

**Figura 2**

*Niveles de satisfacción docente por tipo de docente y género*

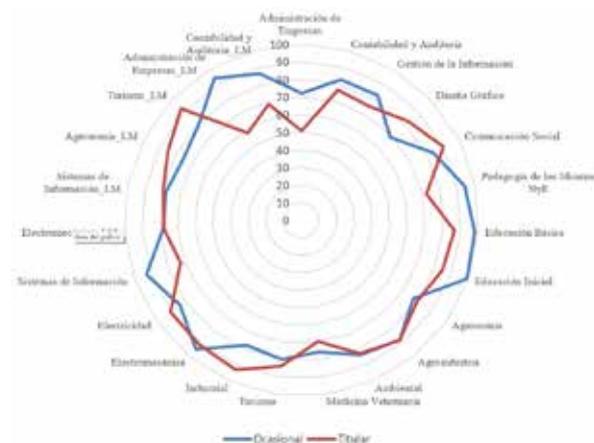


A nivel de carreras también se presentan diferencias importantes, teniendo una brecha de 30 puntos porcentuales entre la que tiene mayor nivel de satisfacción (Electromecánica 93%) y la que tiene el valor más bajo (Administración de empresas 63%). Precisamente es esta última carrera la que también tiene la satisfacción más baja en docentes ocasionales (72%) y docentes titulares (51%), lo que debe ser estudiado más profundamente para determinar las causas

de tal insatisfacción. En lo que respecta a la satisfacción más alta por carrera y tipo de docente (Ver Figura 3), la carrera de Educación inicial reporta el valor más alto en docentes ocasionales (99%) y en docentes titulares la carrera de Turismo de la Extensión La Maná (93%). Adicionalmente, se realizaron análisis complementarios para determinar si hay otras variables podrían incidir en la satisfacción, tales como el rango de edad, género y nacionalidad de los docentes, pero no se encontraron diferencias importantes entre estos grupos.

**Figura 3**

*Niveles de satisfacción docente por Carrera y tipo de docente*



De acuerdo al SiGAC, estos resultados constituyen un insumo de entrada al sistema, para que las diferentes instancias de calidad los utilicen para triangular otros resultados provenientes de la aplicación de diversas herramientas de calidad que están planificadas, pero sobre todo, con los hallazgos que se obtengan de los cuatro procesos de calidad:

- 1) Auditorías del entorno de aprendizaje;
- 2) Auditorías de resultados de aprendizaje;
- 3) Evaluación integral del profesor;
- 4) Auditoría institucional; los mismos que vienen ejecutándose periódicamente.

Asimismo, con el estudio de satisfacción del clima organizacional docente, se coadyuva a instrumentar dos de las dimensiones de calidad bajo la cual se construyó el SiGAC, que según Rodríguez (2013) se denominan *calidad como satisfacción del usuario*, porque reconoce que el quehacer universitario exitoso se traduce en la satisfacción de los intereses y necesidades de los grupos de interés, valorados por su nivel de percepción con los servicios que la IES les brinda; y, *calidad como innovación organizativa*, porque la opinión de quienes planifican y ejecutan las funciones sustantivas, aportan a la capacidad de transformación y cambio que debe tener la UTC frente a las nuevas demandas sociales, tecnológicas y económicas, en función del cumplimiento del proyecto educativo y la filosofía organizacional, que reconoce a la libertad y el humanismo como pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional, garantizando a la sociedad el alcance de las meta trazadas en un marco de acceso con equidad, relevancia y retención.

## CONCLUSIONES

De los 21 aspectos valorados por los docentes, tres sobrepasan el 90% de satisfacción: conocer la filosofía y objetivos de la Universidad (93%), reconocer el trabajo como reto más que como tarea (93%) y sentirse parte de su carrera (92%).

Los aspectos que obtuvieron niveles de satisfacción inferiores al 80% son nueve: seguimiento a los objetivos de la carrera (79%), herramientas de trabajo adecuadas (79%), integración y cooperación entre docentes de la carrera (78%), conocimiento de las metas de la carrera (78%), reconocimiento por parte del Director de Carrera (77%), necesidades laborales básicas satisfechas (77%), información periódica sobre el avance de metas y objetivos (75%), preocupación de la carrera por la capacitación docente (75%) y mucha exigencia del Director de Carrera a los docentes (75%).

El resto de temas valoradores están entre 80 y 89% de satisfacción, teniendo como promedio general 81% de satisfacción docente con respecto al clima organizacional que se genera en sus respectivas carreras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Duque, E. (2009). La gestión de la universidad como elemento básico del sistema universitario una reflexión desde la perspectiva de los Stakeholders. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 19(1), 25-41.
- Freeman E. (2005). Stakeholder Theory. *The Blackwell encyclopedia of management*. 2(1), 496-500.
- Jaramillo, L. (2012). Plan de mejoramiento para elevar el nivel de desempeño del talento humano administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Tesis de grado previa la obtención del título de Magíster en Gerencia Empresarial. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Lasso, P. (2021). La planificación académica y evaluación docente. Procesos claves en el aseguramiento de la calidad del IAEN. En: *Buenas prácticas para el aseguramiento de la calidad en la educación superior* (172-195). Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Mapcal, G. (1998). *Gestión eficaz del trabajo en equipo*. España: Díaz de Santos.
- Mena Miranda, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo*. Programa de doctorado en Psicología y Educación. Granada: Universidad de Granada. <https://hera.ugr.es/tesisugr/18732434.pdf>

- Palma, S. (2020). El clima organizacional en el contexto de los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Tesis previa la obtención del título de Máster en Administración de Empresas. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rodríguez Espinar, S. (2013). El debate de la calidad en la educación superior. En: *La evaluación de la calidad en la educación superior* (15-48). Madrid: Editorial Síntesis.
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Educación Médica Superior*, 25(2),164-177. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v25n2/ems13211.pdf>
- Torras Virgili, E. (2020). Las medidas en la evaluación del profesorado de enseñanza superior. Universitat Oberta de Catalunya. Material del módulo de Evaluación del Profesorado del Máster de Evaluación y Gestión de la Calidad en la Educación Superior.
- Vizcaíno, J., Veloz, M. (2019). Gestión participativa del aseguramiento de la calidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi. *Revista Ciencia Administrativa*, 2 (49-55). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/02/SUMARIO-2019-2.pdf>
- Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. Á., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Diagnóstico del clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi como herramienta de calidad.