



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Satisfacción del personal administrativo, indicador de competitividad en las organizaciones educativas.

Juan Daniel Ramírez Banda¹
Manuela Badillo Gaona*
Elizabeth Genis Pérez**

Resumen

Hoy en día la competitividad constituye un elemento clave para el fortalecimiento de las organizaciones, no es un concepto exclusivo del sector empresarial, por el contrario, la competitividad se ha diversificado incluso en el ámbito de la educación reflejado en la calidad de los servicios que se brindan como parte de los procesos sustantivos de las organizaciones de enseñanza. En este sentido, el trabajo que se presenta tiene como objetivo analizar los diversos factores que contribuyen de manera significativa para lograr la calidad en los procesos de una organización educativa relacionados con la satisfacción del personal que ahí labora en el ejercicio de sus funciones. Es una investigación exploratoria, cuasi-experimental. El resultado fue la insatisfacción del personal administrativo, reflejado en el servicio que ofrecen, consideran ser afectados por la constante rotación dentro de la institución, además de la falta de capacitación que limita su promoción para obtener mejor salario.

Palabras clave: Competitividad, Organizaciones educativas, Calidad, Proceso administrativo, Satisfacción del personal.

Abstract

Nowadays competitiveness is a key element for the strengthening of organizations, it is not an exclusive concept of the business sector, on contrary, competitiveness has diversified even in the field of education reflected in the quality of the services provided as part of the substantive processes of educational organizations. In this sense, the work presented aims to analyze the various factors that contribute significantly to achieving quality in the processes of an educational organization related to the satisfaction of the staff working there in the exercise of their functions. It is an exploratory, quasi-experimental research. The result was the dissatisfaction of the administrative staff, reflected in the service offered, they are considered to be affected by the constant turnover within the institution, in addition to the lack of training that limits their promotion to obtain a better salary.

Keywords: Competitiveness, Educational organizations, Quality, Administrative process, Staff satisfaction

¹ ** Instituto Politécnico Nacional.

Competitividad

En el siglo XXI, ser competitivo implica afrontar los retos que demanda la sociedad en los niveles político, económico y el social, en ellos se destacan diversos sectores, como el gobierno, las empresas, las organizaciones sociales, culturales y por supuesto las educativas; el proceso de Globalización obliga no solo su integración, consolidación e interconexión de procesos, modelos, sistemas y de individuos, sino que busca lograr los objetivos organizacionales orientados en una nueva dimensión que permita competir con excelencia atendiendo las exigencias actuales, tales como el uso y dominio de las TIC, la creación y transferencia del conocimiento, la homogenización de procesos y la culturización idiomática entre otras, a través de la diversidad cultural y la universalidad con ciertos estándares de calidad que se logran mediante de la certificación de procesos que habrán de fijar la posición de una organización en el mercado nacional e internacional, visto desde distintas aristas y dependiendo su actividad.

En este orden, el Foro Económico Mundial define la competitividad como el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país, considerando que una economía competitiva es sinónimo de economía productiva que conduce al crecimiento y permite niveles de ingreso más altos, logrando un mayor bienestar. (WEF, 2016 - 2017). Para Horta y Jung (2002). La competitividad no es un estadio a alcanzar, sino un proceso constante de esfuerzos conjuntos hacia la adquisición de atributos diferenciables, en el que los resultados se obtienen a largo plazo.

Hablar de competitividad implica resaltar la participación de los actores que inciden en la consecución de los objetivos y el logro de la misión y la visión para alcanzar los resultados organizacionales que incidirán incluso en la satisfacción del personal. En el ámbito empresarial se tiene la misión de producir bienes y servicios a través de sus procesos, mientras que en el sector educativo la tarea es de formar a los educandos bajo principios éticos y morales que les permitan enfrentar con sabiduría la era del conocimiento, en ambos contextos se busca lograr resultados de calidad y efectividad como elementos que inciden en el ejercicio de la gestión definida como la movilización de recursos, económicos, humanos, materiales y tecnológicos. (Casassus, 2000).

Organizaciones

Por lo anterior una organización se concibe como una colectividad bajo un orden normativo, rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados; para la realización de actividades que están relacionadas por lo general con un conjunto de objetivos (INAP, 2018), dichas actividades se llevan a cabo bajo los ideales de la Teoría organizacional y de los ideales de Fayol, Taylor, Weber entre otros que constituyen la disciplina científica que se encarga de estudiar

a las organizaciones (UNAM, FCA, 2006), las cuales se dividen de acuerdo a sus características (Ibarra Colado, 1999):

- Organización formal: Comprende las normas, políticas y reglamentos que definen el comportamiento esperado dentro de una organización, en este ámbito considera a las Instituciones educativas ya que están determinadas por un organigrama de funciones y puestos que permiten el desarrollo de la alineación vertical, es decir de arriba hacia abajo de acuerdo a las jerarquías de trabajo, comprendida a través de normas, políticas y reglamentos para su funcionamiento
- Organización Informal: Es en la que se ubican las relaciones interpersonales gobernadas por la lógica de los sentimientos, es decir por los sistemas de ideas y creencias que expresan valores propios de los grupos de trabajo.
- Organizaciones educativas

Parsons (1961) citado por (Ibarra Colado, 1999) considera a las organizaciones como sistemas sociales orientados al cumplimiento de funciones sociales, identificando cuatro tipos fundamentales de organizaciones:

- Organizaciones orientadas a la producción económica. Empresas.
- Organizaciones con finalidades políticas. Organismos gubernamentales y militares.
- Organizaciones de integración. Tribunales y partidos políticos.
- Organizaciones de mantenimiento de normas. Iglesias y centros de enseñanza, dentro de las cuales encontramos a las instituciones educativas en cualquiera de sus niveles, básico, medio, superior y posgrado.

Soto y Filho citados por (Reales Chacón, Arce Aguirre, & Heredia Gómez, 2008), definen a la organización educativa como la observación, caracterización, clasificación y relación de los hechos de la estructuración de los servicios regulares de enseñanza, así como los modos de organizarlos y dirigirlos articuladamente, en este orden de ideas, Soto (2001) señala que la organización educativa comprende un aspecto político y un aspecto pedagógico caracterizado de la siguiente manera:

- Aspecto político. Incluye la legislación escolar y administración escolar.
- Aspecto pedagógico. Se refiere a las cuestiones y elementos de interés puramente técnico-docente, ciclos escolares, instituciones escolares, a los contenidos formativos, materiales de enseñanza, horarios, entre otras.

El propósito básico de las organizaciones educativas, será el de garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber a través de la organización de los sujetos que en ella intervienen,

tales como los estudiantes, docentes, directivos y el personal administrativo y de servicios asumiendo roles diferentes de acuerdo a sus funciones.

En el caso de organizaciones educativas como el Instituto Politécnico Nacional (IPN), su compromiso radica en promover el desarrollo y la competitividad en los sectores productivos ya sean privados o públicos a través del aprovechamiento de herramientas y recursos mediante la mejora continua de sus procesos y la atención oportuna para sus usuarios de manera eficiente y profesional por parte de su personal con calidad.

Calidad

La Real Academia Española (RAE, 2018) define el término de calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, dicho término se ha apropiado a los procesos, a los productos y a los servicios, en el ámbito educativo por ejemplo, en la formación de estudiantes, consultoría, formación, capacitación, transferencia y comercialización de tecnología y de servicios tecnológicos (IPN, 2018), como es el caso de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA Santo Tomás) del IPN enfocados a satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la colaboración de los integrantes que en ella se desempeñan, tal es el caso del personal administrativo y que se refleja en la calidad en el servicio que ofrecen en cada una de sus áreas.

Calidad en el servicio.

Autores como Lewis y Booms (1983), destacan como pioneros en el uso del término de Calidad en el Servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas, otra percepción sobre este concepto presume la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Lo anterior refiere al desempeño que muestra el personal de acuerdo a sus características y que genera en el cliente confiabilidad a través de la rapidez, el compromiso, la cortesía y la habilidad para resolver problemáticas mediante de un proceso ya establecido y que permitirá la interacción entre el empleado y los usuarios.

Proceso

Por proceso se entiende cualquier conjunto de actos coordinados para producir un fin (Prieto Monroy, 2003), lo anterior implica la interacción de los sujetos interesados en llevar a cabo una serie de pasos validados y certificados para conseguir un fin en específico. La calidad en el servicio implica desarrollar procesos involucran la participación del personal a través de una serie de etapas

que implican planear, organizar, dirigir y controlar lo necesario para satisfacer a los usuarios e incluso superar sus expectativas.

Proceso administrativo

El proceso administrativo es un modelo de estructura que estandariza la función del administrador, desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol (UNAM, 2006). Proceso construido a partir de una serie de etapas cuyo propósito consiste en propiciar el desarrollo de las instituciones mediante el desempeño de funciones administrativa a través de la planeación, establecimiento de metas, objetivos de acción, organización, orden y distribución del trabajo de manera estructurada y sistematizada, dirección para la realización de tareas por los miembros de la organización, finalmente el control que permite comparar resultados con lo planeado y verificar que las actividades se realizan (UNAM, FCA, 2012).

Personal administrativo

Toda organización para su funcionamiento requiere de personal para dar cumplimiento al desarrollo de sus actividades, dicho personal está definido como el conjunto de personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia o centro de trabajo, se desempeña de acuerdo a las funciones que le fueron conferidas; a este personal la Secretaría de Educación Pública (SEP) lo define como el encargado del funcionamiento y mantenimiento de un centro educativo y lo divide en personal administrativo², auxiliar y de servicios³ (SEP, 2013). En las organizaciones educativas el personal administrativo contribuye al ejercicio de la gestión a través de la aplicación de un enfoque sistémico integral que engloba todas las áreas organizacionales basadas en las teorías clásicas de la administración, definido a partir de una estructura conocida como proceso administrativo.

Satisfacción

Se define como el cumplimiento del deseo o del gusto (RAE, 2018) y está relacionado con diversos elementos, tema inherente en las organizaciones ya que se asocia con la calidad de servicio, es a través de ella que se identifican las necesidades básicas del personal para el desempeño de sus funciones, definir cuáles son las metas o aspiraciones que persigue dicho personal y que pretende conseguir frente a lo que realmente ha obtenido como resultado de su labor. Satisfacción que le permite al trabajador la ejecución adecuada de sus actividades que están

² Se refiere a personal con actividades de coordinación: secretaria, jefes de servicios administrativos, auxiliares contables, médicos, psicólogos, orientadores y trabajadores sociales etc.(SEP, 2013)

³ Orientado al personal con actividades operativa: jardinería, vigilancia, intendencia, mantenimiento, choferes entre otros.(SEP, 2013)

relacionadas con los procesos de gestión en su espacio laboral. En el ámbito educativo, las instituciones buscan métodos, sistemas y procedimientos acordes que contribuyan a mejorar las condiciones operativas desde el interior de las mismas (Ramírez Roja & Benítez Guadarrama, 2012). El término de Satisfacción laboral, desde el punto de vista de la teoría de la organización se define como la actitud de la persona hacia su trabajo, es decir, lo que piensa de este y si está satisfecho o no con el mismo (Schultz, 1995), otra definición se precisa como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (Davis & Newstrom, 2007); visto desde diversos ángulos y en contraste con los factores que inciden de manera directa en el ejercicio de su función y se clasifican en tres tipos: extrínsecos, intrínsecos y organizacionales (Schultz, 1995), considerando al factor como el elemento o causa que actúan junto con otros (RAE, 2018)

Factores extrínsecos, intrínsecos y organizacionales

Extrínsecos

Son aquellos que especifican las características del puesto, tales como nivel jerárquico, antigüedad, clima laboral, desempeño, rotación y ausentismo, oportunidades de promoción, remuneraciones económicas, reconocimiento, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la empresa.

Intrínsecos

Son aquellos que establecen características individuales, a saber, edad, antigüedad, género, nivel de educación, inteligencia, personalidad y seguridad. Aunque a las características personales no se les puede modificar, sirven para prever el grado de satisfacción que se esperaría en diferentes grupos de trabajadores. Por lo anterior, la Satisfacción Laboral será el resultado de diversos factores que posee el personal administrativo en relación a su trabajo dentro de la organización, por lo que es necesario conocer a este personal en lo relativo a sus funciones y clasificación en relación a la función que desempeña (Blum & Taylor, 1999).

Organizacionales

Por lo anterior y de acuerdo a su naturaleza extrínseca o intrínseca, la satisfacción laboral se relaciona con los Factores organizacionales, los cuales se refieren a las circunstancias que se generan por la propia estructura y que actúan junto con otros indicadores, por ejemplo, falta de tiempo o excesos burocráticos, es decir, se identifican los factores de acuerdo a las circunstancias

analizar dentro de la organización como elementos que inciden en la función del personal administrativo (UNIVERSIA, 2018) (REA, 2018).

Estrategia metodológica

Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se presenta es de tipo exploratoria y cuasi-experimental:

Exploratoria

En este tipo de estudios se investigan problemas que no se han abordado o son escasos (Hernández, Sampieri y Baptista, 2014, p.89). En ese sentido, la investigación que se presenta es de tipo exploratorio ya que el tema es poco estudiado y son insuficientes los trabajos relacionados con la temática, ver tabla 1.

Tabla 1.
Trabajos realizados acerca del tema de Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas.

Tipo de documento	Tema de Investigación	Problema de investigación
Tesis de Maestría en Instituto Politécnica Nacional	Servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la ESCA Santo Tomás de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás. (Genis Pérez, 2013)	La percepción de satisfacción que tienen los estudiantes de la ESCA Santo Tomás del IPN en relación a los servicios educativos que reciben, es decir, la satisfacción obtenida al concluir un trámite y su relación con la calidad de éstos.
Artículo	Satisfacción Laboral de los empleados administrativos de la Comisión de Operación y Fomento a Actividades Académicas (COFAA) del IPN y que está relacionada con el compromiso de este personal con la organización, el reconocimiento de su trabajo y un entorno amigable de trabajo. (Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012)	La satisfacción laboral y el compromiso con la organización por parte de empleados administrativos de la Comisión de Operación y Fomento a Actividades Académicas, del Instituto Politécnico Nacional (COFAA-IPN).
Ponencia	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. (Ramírez Roja, Benítez Guadarrama, & Robles Acosta, 2011)	Conocer la satisfacción laboral en los trabajadores a través de las sub escalas de evaluación institucional del personal; desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal; comunicación y salud y condiciones laborales.
Artículo	La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza Media Superior. (Hernandez Herrera, 2011)	Estudio comparativo de la motivación y satisfacción laboral en dos escuelas que pertenecen al subsistema de enseñanza media superior aplicado a los docentes de un CECyT del IPN y un CETIS.
Artículo	Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas (Ramos Rudales & Padilla Bernal, 2016)	Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral del personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Autónoma de Zacatecas

Nota. La siguiente tabla muestra algunos trabajos realizados sobre el tema de Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en Instituciones Educativas. Copyright 2018

La coincidencia con el tema desarrollado en este trabajo con dichas investigaciones radica como punto central en la Satisfacción Laboral, no obstante, en ninguna de las investigaciones anteriores se

plantea la relación con la Competitividad y su influencia en el personal administrativo que labora en la ESCA Santo Tomás del IPN.

Cuasi-experimental

Es cuasi-experimental debido a que la investigación parte de variables independientes que modifican a la independiente y a partir de ellas se da una relación de causa efecto, es decir, se obtiene satisfacción laboral en tanto se modifican las variables independientes conforme a la percepción positiva o negativa del personal administrativo (tabla 2).

Tabla 2. Variables

Independiente	Dependiente
Asignación de acuerdo a las necesidades de las áreas	Satisfacción laboral del personal administrativo
Desempeño de funciones diferentes al perfil y formación profesional	
Ausencia de programas de inducción inherentes a su función	
Falta de libertad de actuación inmediata	
Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos	
Cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones	
Constante rotación de un área a otra	
Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan	
Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.	

Nota. Tabla que muestra las variables Independientes y dependientes como parte de la investigación cuasi - experimental.
Ramírez, Daniel, Badillo, Manuela & Genis, Elizabeth. Copyright 2018.

Muestra

Se integra por 60 trabajadores que son parte del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE) en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás de Instituto Politécnico Nacional. Es el personal que ejerce actividades técnicas administrativas y de servicios (IPN, 2017).

De 268 personas que integran el total, queda una muestra de 60 elementos, representada por n=68.

Variables

Las variables seleccionadas fueron producto de la revisión teoría que sustentaron el guion de entrevista que permitió la indagatoria empírica:

- Asignación de acuerdo a las necesidades de las áreas.
- Desempeño de funciones diferentes al perfil y formación profesional
- Ausencia de programas de inducción inherentes a su función
- Falta de libertad de actuación inmediata
- Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos
- Cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones
- Constante rotación de un área a otra
- Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan
- Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.

Técnica e instrumento

La técnica que se utilizó fue la entrevista abierta.

El instrumento fue un guion de entrevista previamente elaborado con 10 preguntas abiertas (ver tabla 3).

Tabla 3.
Guion de entrevista

Variables	Preguntas	No.
Asignación de acuerdo a las necesidades de las áreas	¿Es asignado a un área de trabajo de acuerdo a su perfil o con base a las necesidades de la Institución?	1
-Desempeño de funciones diferentes al perfil y formación profesional. -Ausencia de programas de inducción inherentes a su función.	¿Al ingresar a sus labores se le brinda un programa de inducción inherente al departamento y las funciones que desempeñará de acuerdo a su perfil y formación profesional?	2
-Falta de libertad de actuación inmediata	¿En el desarrollo de sus funciones, tiene libertad de actuación inmediata en actividades específicas dentro de su área?	3
-Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos	¿La comunicación con sus colaboradores de contra turno es efectiva o limitada?	4
-Cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones	¿Para el ejercicio de sus funciones consulta los manuales de procedimiento institucionales para su ejecución?	5
	¿Cuenta con herramientas y equipos de trabajo adecuados para el desempeño de sus funciones?	6
	¿Lo anterior repercute en su estado de satisfacción laboral?	7
-Constante rotación de un área a otra	¿Considera que existe rotación de personal constante de un área a otra?	8
-Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no	¿Considera que la oferta de capacitación es suficiente o insuficiente para el desarrollo competencias necesarias para su función?	9

se consideran de apoyo a labor que se realizan		
Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.	¿Por lo anterior, considera que tiene oportunidades de participación en los procesos de promoción para alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida?	10
Nota. Tabla que muestra las variables analizadas y su relación con las preguntas empleadas en la técnica e instrumento de análisis. Ramírez, Daniel, Badillo, Manuela & Genis, Elizabeth. Copyright 2018.		

Análisis e interpretación de la información (descripción)

Con la información obtenida de las entrevistas aplicadas al personal administrativo de la ESCA Santo Tomás de ambos turnos, se consiguieron datos de los cuales se calculó el tanto por ciento para conocer la opinión de los participantes, obteniendo la siguiente información.

- Asignación de acuerdo a las necesidades de las áreas.

60 PAAE indicó que “SI” es asignado con base a las necesidades de la Institución.
 0 PAAE indicó que “NO” es asignado con base a las necesidades de la Institución.

$$\frac{60}{60} = 1 \times 100 = 100\%$$
- Desempeño de funciones diferentes al perfil y formación profesional

59 PAAE indicó que “SI” desempeña funciones diferentes a su perfil y formación profesional.
 1 PAAE indicó que “NO” desempeña funciones diferentes a su perfil y formación profesional.

SI	NO
$\frac{59}{60} = 0.98 \times 100 = 98\%$	$\frac{1}{60} = 0.016 \times 100 = 2\%$
- Ausencia de programas de inducción inherentes a su función

60 PAAE indicó que “SI” existe ausencia de programas de inducción inherentes a su función.
 0 PAAE indicó que “NO” existe ausencia de programas de inducción inherentes a su función.

$$\frac{60}{60} = 1 \times 100 = 100\%$$
- Falta de libertad de actuación inmediata

60 PAAE indicó que “SI” existe falta de libertad de actuación inmediata.

0 PAAE indicó que “NO” existe falta de libertad de actuación inmediata.

$$\underline{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

- Ausencia de canales de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos

60 PAAE indicó que “SI” existe falta de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos.

60 PAAE indicó que “NO” existe falta de comunicación entre el personal de ambos turnos para homogenizar procesos.

$$\underline{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

- Cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones

48 PAAE indicó que “NO” cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones.

12 PAAE indicó que “SI” cuenta con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones.

NO

SI

$$\underline{48} = 0.8 \times 100 = 80\% \quad \underline{12} = 0.2 \times 100 = 20\%$$

60

60

- Consulta de Manuales de Procedimiento

60 PAAE indicó que “NO” Consulta de Manuales de Procedimiento.

0 PAAE indicó que “SI” Consulta de Manuales de Procedimiento.

$$\underline{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

- Constante rotación de un área a otra

60 PAAE indicó que “SI” existe constante rotación de este personal de un área a otra

0 PAAE indicó que “NO” existe constante rotación de este personal de un área a otra

$$\frac{60}{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

- Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan

60 PAAE indicó que “NO” existe Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan.

0 PAAE indicó que “SI” existe Oferta de capacitación insuficiente y carente de interés porque los temas, o bien, ya se cursaron o no se consideran de apoyo a labor que se realizan.

$$\frac{60}{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

- Oportunidades limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.

60 PAAE indicó que “SI” las Oportunidades son limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.

0 PAAE indicó que “NO” las Oportunidades son limitadas de participación en procesos de promoción para ascenso escalafonario dentro del Tabulador de puestos PAAE del IPN, que ha relacionado con la oferta de capacitación.

$$\frac{60}{60} = 1 \times 100 = 100\%$$

60

Resultados

Los resultados se presentan respecto al objetivo de la investigación que consiste en analizar los diversos factores que contribuyen de manera significativa para lograr la calidad en los procesos de una organización educativa relacionados con la satisfacción del personal que ahí labora en el ejercicio de sus funciones:

- El 100% del PAAE es asignado con base en las necesidades de la propia Institución desarrollando funciones de acuerdo a las exigencias de las áreas donde son requeridos. La rotación de un área a otra en la que contantemente se ve involucrado este personal repercute en su actuar reflejado en la satisfacción o insatisfacción en las funciones que tiene asignadas.
- El 98% indicó que se desempeña en actividades diferentes a su perfil y formación profesional, actividades que podrían ser o no de su conocimiento o de su interés, incidiendo en su actitud y en consecuencia reacciones emocionales que generan un mal servicio.
- El 100% de los entrevistados, indicó que no existe programas de inducción inherentes a las actividades que correspondientes al área donde se encuentra asignados, se guían de acuerdo a su experiencia y en función de las circunstancias requeridas,
- El 100% del PAAE diagnosticado, indicó no tener libertad de actuación inmediata en actividades específicas dentro del área asignada, es decir, actúan únicamente con el visto bueno de algún superior, de lo contrario no tienen posibilidad de actuación.
- El 100% del PAAE consultado, indico que existe una limitada comunicación entre el personal que conforma los turnos matutino y vespertino, ya que no existen canales de comunicación adecuados que permitan estandarizar y homogenizar los procesos y el servicio que ofrecen en función de las actividades que realizan en sus áreas de adscripción, por falta de herramientas de control administrativo, documental y de interacción, así como por la diferencia de horarios que limita el encuentro entre el personal de ambos turnos para su interacción.
- El PAAE considera que parte de la estandarización y homogenización de procesos también depende de los equipos e instrumentos de trabajo con los que cuenta para el desarrollo de sus funciones, por lo cual el 80% de ellos indicó no contar con las herramientas básicas necesarias para desempeñar sus funciones, tales como equipo de oficina, material de papelería y mobiliario adecuado para realizar sus actividades.

- El 100% del PAAE reconoce consultar en menor medida los Manuales de Procedimiento sobre las actividades que le competen y que den cumplimiento a los objetivos de la Institución, obedeciendo a la Normatividad orientada a la Ética Institucional.
- El 100% del PAAE, indicó que existe constante rotación de personal de un área a otra.
- El 100% del personal encuestado indicó que la oferta de capacitación es insuficiente para capacitar al personal de ambos turnos y la existente se enfoca por lo general a temas de desarrollo humano y no al desarrollo de competencias para la función que desempeña, así mismo en ocasiones se enfrenta a la negativa de sus superiores para acudir a cursos o talleres de capacitación ofertados en horario laboral y también a aquellos que se imparten en otras unidades académicas del IPN.
- El 100% del PAAE de la ESCA Santo Tomás indicó que, derivado de la poca oferta para capacitación y actualización se reducen sus oportunidades de participación en los procesos de promoción que les permitan alcanzar niveles más altos dentro del tabulador del Catálogo de Puestos PAAE del IPN que le den la oportunidad de mejorar su fuente de ingresos y con ello propiciarle mejores condiciones de vida motivándolos a continuar con su profesionalización en otros niveles de formación.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, el presente estudio revela que las variables analizadas en el instrumento indican que el personal es asignado en su área de trabajo con base en las necesidades de la institución en donde desempeña en el mayor de los casos funciones diferentes a su perfil y formación profesional que podrían o no ser de su interés o de su conocimiento, en muchos de los casos generando una constante rotación del mismo de un área a otra.

Por otro lado, los resultados obtenidos indican que no existen programas de inducción inherentes a las actividades correspondientes al área donde se encuentran asignados, respecto de la toma de decisiones, no cuentan con libertad de actuación inmediata en actividades específicas, ya que requieren de autorización o visto bueno de sus superiores para proceder, los canales de comunicación entre este personal en ambos turnos son mínimos dado que en muchos de los casos este personal no coincide en tiempo y espacio para dialogar, reduciendo las oportunidades para estandarizar y homogenizar procesos en cada una de sus áreas que permitan llevar a cabo una óptima ejecución de sus actividades. En el aspecto operativo, este personal señala que las

herramientas básicas de trabajo son limitadas para desempeñar sus funciones, carece de material de papelería, equipos informáticos y mobiliario, en el aspecto normativo, recurre en menor medida a la consulta de manuales de procedimiento referentes a las actividades que le competen, actúan en función de la experiencia y en algunos casos de acuerdo a las circunstancias, en el ámbito de desarrollo profesional y plan de carrera la oferta de capacitación para este personal es limitada, siendo esta insuficiente para el desarrollo de competencias para su función, por consecuencia se reducen sus oportunidades de participación en los procesos de promoción que le permitan mejorar su calidad de vida. Por lo anterior se obtuvo que las variables ya mencionadas como indicador de competitividad inciden en la satisfacción del PAAE en el desarrollo de sus funciones.

Referencias

- Blum, M., y Taylor, J. (1999). *Psicología Industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Casassus, J. (Octubre de 2000). Obtenido de <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Davis, K., y Newstrom, W. (2007). *El Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Genis Pérez, E. (2013). Tesis: El Servicio Educativo y la Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Hernandez Herrera, C. A. (2011). *La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>
- Hernández, Sampieri y Baptista, Metodología de la Investigación, 89, 6ta Ed., Mc Graw Hill Education 2014.
- Herrera Caballero, J. M., y Sánchez Guevara, I. (2012). Obtenido de SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL IPN. UN ANÁLISIS ESTRUCTURAL: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>
- Ibarra Colado, E. (1999). Los Saberes de la Organización, etapas enfoques y dilemas. http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/Usuarios/Ibarra-lossaberessobrelaorganizacion.pdf.
- INAP. (2018). *Organizaciones, Estructura y Proceso*. Obtenido de <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/organizaciones%20estructura%20y%20proceso.pdf>
- Lewis, R.C. y Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. y Upah, G. (eds). *Emerging Perspectives in Service Marketing*, 99-107. Chicago: American Marketing Association.

- IPN. (2017). *Gestión Estratégica*. Obtenido de http://www.gestionestrategica.ipn.mx/Evaluacion/Documents/Estadistica/EBASICA_2016-2_V1.pdf
- IPN. (2018). *La Unidad Politécnica para el Desarrollo y la Competitividad Empresarial (UPDCE)*. Obtenido de <http://www.updce.ipn.mx/acercadeupdce/Paginas/AcercaUPDCE.aspx>
- Prieto Monroy, C. A. (2003). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/825/82510622.pdf>
- Ramírez Roja, A. L., y Benítez Guadarrama, J. P. (2012). *Acta Universitaria, Multidisciplinary Scientific Journal*. Obtenido de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/376/pdf>
- Ramírez Roja, A. L., Benítez Guadarrama, J. P., y Robles Acosta, C. (5,6 y 7 de Octubre de 2011). *UNAM*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4Q.pdf>
- Ramos Rudales, G., y Padilla Bernal, L. (Noviembre de 2016). *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. Obtenido de Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Autónoma de Zacatecas: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1314/983>
- RAE. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Reales Chacón, L. J., Arce Aguirre, J. A., y Heredia Gómez, F. A. (2008). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111491016.pdf>
- Schultz, D. P. (1995). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- SEP. (2013). Obtenido de <http://www.f911superior.sep.gob.mx/downloads/pdf/glosario>
- UNAM. (2006). Obtenido de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>
- UNAM. (2006). *FCA*. Obtenido de <http://fcasua.contad.unam.mx/2006/1230/docs/unidad1.pdf>
- UNAM. (2011). Obtenido de Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4Q.pdf>
- UNAM. (2012). *FCA*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf
- UNIVERSIA. (2018). *Universia España*. Obtenido de <http://www.universia.es/factores-organizacionales/burn-out-sindrome-quemado/at/1121816>
- WEF. (2016 - 2017). *World Economic Forum*. Obtenido de <https://www.weforum.org/es/agenda/2016/10/que-es-la-competitividad/>