UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“AUTOPERCEPCIÓN DE LA VALORIZACIÓN DEL TRABAJO DE LAS Y LOS CONSERJES EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA”

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE

ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

JENNY SÀMANO GARCÌA

DIRECTOR DE TESINA

DR. JORGE ARIEL RAMÍREZ PÉREZ

CO-DIRECTOR

DRA. BELEM GABRIELA HERNÁNDEZ JAIMES

REVISORES:

DRA. ELOÍSA RODRÍGUEZ VÁZQUEZ
DRA. BEATRIZ MONRROY LÒPEZ
DRA. AVELINA VELASCO OCAMPO
DRA. BELEM GABRIELA HERNÁNDEZ JAIMES
DR. JORGE ARIEL RAMÍREZ PÉREZ

CUERNAVACA, MORELOS. ENERO,2026

Contenido

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA 3
Antecedentes 3
Planteamiento del problema. 9
Pregunta de investigación 13
Justificación 13
Hipótesis 15
Objetivos generales 15
Objetivos específicos 15
CAPÍTULO II. PERSPECTIVA TEÓRICA 16
Introducción .....
Las relaciones jerárquicas: la perspectiva de Norbert Elias 16
Aproximación a una comprensión de las relaciones estructurales en las instituciones educativas 25
Aproximación a una delimitación de las necesidades humanas en las dimensiones laboral y psicológica 34
CAPITULO III. METODOLOGÍA 43
Pregunta de investigación 43
Objetivo general 43
Objetivos específicos 43
Hipótesis 43
Procedimiento de análisis 46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS 47
CONCLUSIONES 66
BIBLIOGRAFIA. 69

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

La valorización del trabajo en los niveles salariales más bajos es un tema crucial en la discusión sobre justicia económica y social. A menudo, los trabajos con salarios más bajos como aquellos en el sector de servicios, manufactura, o trabajo doméstico y administrativo, son fundamentales para el funcionamiento diario de las sociedades y economías. Sin embargo, estos empleos suelen estar subvalorados tanto en términos de remuneración como de reconocimiento social.

La diferencia entre el valor que estos trabajos aportan y la remuneración que reciben es un reflejo de estructuras económicas y culturales que tienden a priorizar trabajos asociados con altos niveles de educación o tecnología. En este sentido, la revalorización de estos roles implica no sólo un aumento en la remuneración, sino también un cambio en la percepción pública y en las políticas laborales, con el fin de garantizar condiciones de trabajo dignas y equitativas para todos, independientemente del nivel salarial.

Este proceso de revalorización es un desafío que abarca diversas áreas, como la legislación laboral, el papel de los sindicatos, las políticas gubernamentales, y la responsabilidad de las empresas. En México, recientemente se ha despertado un interés por establecer un salario mínimo digno, con propuestas respaldadas por diversos sectores como columnistas, empresarios, funcionarios y representantes obreros.

Se considera que el salario mínimo es una herramienta clave para impulsar la igualdad y mejorar los ingresos de los trabajadores más pobres. Aunque se debate sobre sus efectos en empleo e inflación, en México existe consenso sobre la necesidad de aumentar el salario mínimo, el más bajo en América Latina, para cumplir con la Constitución y sacar a los trabajadores de la pobreza.

Es fundamental que la igualdad y el crecimiento económico se vean como objetivos compatibles en el desarrollo económico del país. Desde hace algunos años el salario mínimo pasó a ser tema de debate en los diarios económicos, cámaras legislativas, asociaciones patronales, sindicatos, organizaciones de trabajadores y académicos en el mundo (Moreno, et al., (2014)

El salario mínimo en México es considerado bajo debido a una visión monetaria que lo relaciona con la inflación, lo que lleva a un aumento insuficiente en comparación con los precios. Sin embargo, no hay evidencia sólida que respalde esta conexión. Un aumento significativo del salario mínimo podría afectar negativamente el empleo de mujeres y jóvenes con poca calificación en los estados más pobres, mientras que los alimentos han subido bastante de precio.

El debate sobre el salario mínimo en México se enfoca en su insuficiencia histórica y temporal, así como en la ineficacia de la política de ajuste debido a que se plantea en un ámbito institucional inadecuado.
El gobierno de la Ciudad de México lanzó una propuesta específica de reforma, que se encuentra en Mancera (2014) y ha sido el Banco de México (2016) la institución designada por el gobierno federal para combatirla. Si el debate no se mueve hacia las instituciones adecuadas para desarrollar la política laboral, es poco probable que se concluya con una política satisfactoria. (Martinez, 2018).

De acuerdo con De Ferranti, Perry, Ferreira y Walton (2004), en América Latina hay una desigualdad enorme, que invade la vida de las personas, pues tiende a obstaculizar el acceso a la educación, la salud, los servicios públicos y los mercados laborales y crediticios, entre otros factores.

La desigualdad de los ingresos en México se ha incrementado a partir de las crisis económicas de los años ochenta y noventa; periodo en el que hubo modificaciones en la oferta laboral, caracterizadas por un crecimiento de la mano de obra, asociado con un aumento de la escolaridad de los trabajadores y mayor participación femenina. También ocurrieron cambios significativos en el mercado laboral; el lento

crecimiento de la economía originó una desaceleración en la generación de empleos formales, de tal modo que crecieron los informales. Asimismo, los altos índices de la inflación en el país impidieron las emisiones monetarias nuevas, y el resultado fue la precarización en el salario (Castro y Morales, 2011).

Los resultados revelan que el salario que percibían los trabajadores formales era mayor, comparado con el de los informales, sin embargo, después de 2005 el de ambos grupos se redujo, principalmente para quienes laboraban en la formalidad en la región de alta exposición a la apertura comercial. (Rodriguez, et al., (2019)

El salario mínimo es crucial para cubrir las necesidades básicas de una familia. Las Organizaciones Internacionales promueven políticas para garantizar una aplicación adecuada de los salarios. La desigualdad salarial es un tema de interés global, ya que puede tener consecuencias económicas adversas. Y es fundamental garantizar salarios justos para promover la igualdad social y el desarrollo económico.

Para establecer escalas salariales a nivel de país hay que estudiar técnicamente las condiciones económicas y sociales de cada país y debe considerarse una taxonomía de la fuerza laboral en las características del país y su desarrollo, debe existir una equidad del salario mínimo a establecer y las condiciones del tipo de trabajo, es decir tener en cuenta la composición del mercado laboral. Así como lograr una correspondencia entre retribución y productividad, manteniendo el equilibrio de la oferta y la demanda. (Torrens, et al., (2019)

La teoría de salarios de eficiencia explica la curva de salarios y el desempleo, y en la literatura especializada explica que los trabajadores se esfuerzan más en tiempos de alto desempleo por miedo a perder su empleo, lo que lleva a las empresas a reducir salarios.
También explica que el desempleo surge cuando las empresas pagan salarios altos para motivar a los trabajadores, generando así una contradicción entre la explicación de la curva de salarios y el desempleo involuntario. (Velázquez, et al., (2018)

Durante la última década han crecido las brechas salariales entre los trabajadores calificados y los no calificados en Latinoamérica, al contrario de lo que se esperaría, teóricamente, como resultado de la globalización y el comercio internacional.

Una variable de especial interés es los salarios ya que para la mayoría de las familias éste constituye su principal fuente de ingreso.

Las características más significativas de este nuevo escenario son la liberalización de las corrientes de capital, la transnacionalización de las empresas, el aumento del comercio internacional mediante la reducción arancelaria y el flujo constante de información que ha permitido poner a las culturas y comunidades más cerca que nunca. (Gómez, (2004)

Pero no todo es el salario, también se deben considerar otros factores como el desempeño laboral, la satisfacción laboral hasta el clima organizacional, vinculado con factores como la efectividad, la comunicación y las relaciones interpersonales. Se analizaron artículos científicos de países latinoamericanos publicados entre 2015 y 2021 y los temas más destacados son el trabajo en equipo, la eficiencia y factores que influyen en el rendimiento laboral.

También temas como la actitud hacia el trabajo, la participación, la planificación como factor clave en el desempeño, el desarrollo de habilidades, y aptitudes.

Todos estos aspectos, son fundamentales a considerar para mejorar el rendimiento laboral y la satisfacción de los trabajadores en entornos organizacionales, el capital humano y el reconocimiento de capacidades son fundamentales para el crecimiento profesional.

La importancia de crear un ambiente laboral favorable, fomenta la confianza entre los trabajadores, se pueden implementar normas beneficiosas, y desarrollar competencias emocionales y laborales. La capacitación se presenta como un factor clave para mejorar el desempeño laboral. (Pashanasi, et al., (2004)

En la sociedad actual, en especial en el ámbito laboral es común hablar del estrés laboral, agotamiento, así como adicción al trabajo, adicional a estas características laborales se suma el síndrome de burnout (también llamado simplemente "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado").

Este síndrome es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. Según Gil Monte (2001) define al Burnout como:

Una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.

Es decir, suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo. (Balladares, et al., (2017)

Los auxiliares de la educación, es una categoría que abarca a las personas que trabajan en Instituciones Educativas como: vigilantes, conserjes, asistentes administrativos, personal de aseo, secretarias, entre otros. Los auxiliares de la educación o administrativos como son conocidos, influyen directa o indirectamente en el proceso educativo institucional, interactuando con los estudiantes en diferentes espacios escolares y contribuyendo a su formación.

Se plantea la importancia de que estos auxiliares reciban formación para su desempeño en el ámbito educativo. Es fundamental reconocer su labor y

proporcionarles la capacitación necesaria para enriquecer su contribución al proceso educativo y laboral. (García, et al., (2018).

El sindicato administrativo desempeña un papel fundamental en la mejora de las condiciones laborales dentro de la universidad pública. Al igual que otros sindicatos, su impacto se extiende tanto a los resultados institucionales, organizacionales como al mercado laboral en general. A través de procesos formales de negociación colectiva, el sindicato administrativo busca elevar los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo para el personal administrativo.

Este tipo de sindicato no solo representa los intereses individuales de sus afiliados, sino que también contribuye a crear entornos laborales más justos y sostenibles. Al asegurar que los empleados administrativos reciban una compensación adecuada por su labor, el sindicato fomenta una mayor motivación, estabilidad laboral y eficiencia dentro de la institución, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en el buen funcionamiento del sistema administrativo en su conjunto.

Los sindicatos también hacen que las empresas ofrezcan mayor capacitación y mejoran la productividad de la empresa.

En promedio, los sindicatos mexicanos parecen no bajar significativamente las tasas de ganancia o reducir las renuncias laborales. Un análisis más detallado sugiere que, la mayor tasa de renuncias en los establecimientos con sindicato en México tiene muy poca relación con el impacto de los sindicatos fantasma es probablemente más prominente en los resultados a nivel de establecimiento, donde los patrones pueden reportar la presencia de un sindicato, aun cuando éste no favorece los intereses de los trabajadores.

En México las empresas extranjeras con sindicato poseen una tasa de renuncias más baja que empresas extranjeras similares sin sindicato. Los efectos de los sindicatos sobre los salarios y las prestaciones, el impacto sobre la desigualdad salarial y la capacidad para influenciar la capacitación y la productividad han disminuido a lo largo de los años 1980s y 1990s. (Fairris, (2007)

Planteamiento del problema.

En la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), se encuentra el Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (STAUAEM) los cuales tienen un contrato colectivo de trabajo representando por la UAEM, la Rectora. Dra. Viridiana Aydeé León Hernández, y la otra parte el STAUAEM, representando por:



El Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (STAUAEM) está conformado por un total de 1,603 trabajadoras y trabajadores. De esta cifra, 1,119 se encuentran en activo, mientras que el resto corresponde a personas jubiladas y pensionadas, quienes continúan siendo parte fundamental del gremio por su legado y aportaciones al desarrollo sindical.

Dentro del sindicato, uno de los grupos más numerosos es el de conserjes, que desempeñan una labor esencial en el funcionamiento diario de la universidad. Actualmente, el STAUAEM cuenta con 458 conserjes de base, así como 72 conserjes eventuales, quienes colaboran en diversas áreas administrativas, académicas y de servicios.

Cabe señalar que la base sindical está organizada en diversas categorías laborales, que agrupan a los trabajadores de acuerdo con sus funciones, responsabilidades y perfil profesional, las cuales son: referencista, secretaria, oficial administrativo, capturista, recepcionista, auxiliar de mantenimiento, conserje, chaponeador, enfermera, oficial de imprenta, oficial de mantenimiento, oficial polivalente, impresor, técnico especializado, archivista, bibliotecario, procesador técnico, diseñador gráfico, operador de transportes, operador técnico, almacenista, jardinero, auxiliar deportivo, auxiliar administrativo, y asistente de proyectos, y todos juegan un papel importante dentro de la UAEM.

Todos los trabajadores en sus áreas son importantes, pero en especial hablaremos de los conserjes, que es la categoría de nivel salarial más bajo dentro de la UAEM.

Los conserjes desempeñan un papel crucial en el buen funcionamiento y el ambiente de cualquier lugar de trabajo, a menudo, su labor es invisible, pero su contribución es esencial para garantizar un entorno limpio, seguro y organizado. Los conserjes, no solo aseguran la limpieza y el orden en el lugar de trabajo, sino que también son fundamentales para la seguridad, la productividad y la imagen de la universidad.

Son responsables de mantener los espacios de trabajo limpios y ordenados. Esto incluye la limpieza de oficinas, baños, áreas comunes, salones de clase, auditorios,

salas de junta, sala de directores, pasillos y cualquier otro lugar que los alumnos y personal de la UAEM utilicen.

Un ambiente limpio no solo es más agradable para trabajar, sino que también reduce la propagación de enfermedades, lo que es vital para la salud de los alumnos y los trabajadores.

Al mantener los espacios limpios y libres de obstrucciones, los conserjes ayudan a prevenir accidentes, como caídas o lesiones relacionadas con el desorden o el mal uso de instalaciones. También revisan y reportan problemas en las infraestructuras, como luces rotas, butacas, ventanas, o cualquier peligro que detecten para evitar problemas mayores.

Un lugar de trabajo bien limpio y conservado transmite una buena imagen. Esto es importante tanto para los trabajadores, que se sientan más valorados y cómodos con su trabajo, como para los alumnos y demás personal que trabaja y visitan la Universidad. El cual tiene un impacto positivo en la moral de los trabajadores, esto hace que sientan más cómodos y motivados para hacer su trabajo.

Ellos también se encargan de sacar la basura, todos los residuos generados en las aulas, oficinas y demás lugares. Deben tener limpio los auditorios para los eventos programados, y cuando termina el evento lo deben volver a limpiar.

Los conserjes en la institución tienen 2 horarios, los más comunes son de 6am a 2pm, del turno matutino, y de 1pm a 8pm, turno vespertino, esto con la finalidad de que realicen la limpieza en las aulas temprano de modo que cuando lleguen los alumnos ya estén limpios sus aulas; de igual forma el vespertino, para que todo el día se encuentre alguien de limpieza. Esto es en las facultades donde tienen alumnos en la mañana y tarde.

Dentro de las funciones que realizan las y los conserjes se encuentra la limpieza de sanitarios, pasillos y espacios comunes, actividades esenciales para garantizar condiciones adecuadas de higiene en las instalaciones universitarias. No obstante, estas labores muchas veces se ven dificultadas por la dinámica diaria en las facultades. A partir de las 7:00 a.m., ya hay presencia constante de alumnado en los edificios, lo que complica la realización de tareas como el trapeado de pasillos, ya que no pueden ser cerrados al tránsito. Aunque el piso esté mojado, muchos estudiantes no respetan los señalamientos, lo que representa un riesgo tanto para ellos como para el personal de limpieza.

En el caso de los sanitarios, especialmente en facultades grandes, siempre hay personas que requieren hacer uso de ellos, lo que impide que las y los conserjes puedan realizar una limpieza completa y continua. Cuando por necesidad se cierran temporalmente para dar mantenimiento, esto suele generar inconformidades o conflictos con el alumnado, a pesar de que se trata de una labor indispensable.

El salario de un conserje en México, depende de cada lugar de trabajo, la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, por medio de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, (CONASAMI), en diciembre de 2023 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Resolución del H. Consejo de Representantes de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, mediante la cual se establecen los salarios mínimos para el año 2024, a partir del 1º de enero de 2024 se incrementó de $207.44 a **$248.93** pesos diarios, por jornada diaria de trabajo.

El salario mínimo en México para 2025 es de **$278.80** pesos diarios en la mayor parte del país (Zona General) y $419.88 pesos diarios en la Zona Libre de la Frontera Norte. Estos montos representan un incremento del 12% respecto al año anterior, según la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (Conasami), y entraron en vigor el 1 de enero de 2025.

Cabe mencionar que los trabajadores que pertenecen al Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (STAUAEM), no

solo cuentan con su salario diario, tienen prestaciones para compensar sus ingresos. Estas prestaciones se han ganado en huelgas y luchas de los compañeros anteriores.

Cada año, durante el mes de enero, se lleva a cabo el proceso de revisión entre la Rectoría y el Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (STAUAEM). Este proceso se alterna de forma anual: un año corresponde a la revisión salarial y al siguiente, a la revisión contractual.

El objetivo principal siempre es alcanzar un acuerdo mediante el diálogo y la negociación. Sin embargo, cuando no se logra un consenso entre ambas partes, el STAUAEM somete la decisión a una votación general entre sus agremiados para determinar si se inicia o no un proceso de huelga.

Si la mayoría de las y los trabajadores vota a favor de la huelga, se da inicio al procedimiento formal, presentando un emplazamiento ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o ante la autoridad laboral competente. Este documento debe incluir el pliego de peticiones, el motivo de la huelga, así como la fecha y hora exacta en que se suspenderán las labores, debiendo ser notificado tanto a la parte patronal como a la autoridad correspondiente.

Este mecanismo está previsto en la ley y constituye un derecho legítimo de las y los trabajadores para la defensa de sus condiciones laborales y contractuales.

Pregunta de investigación

¿Qué percepción tienen las y los conserjes de UAEM de la valorización de su trabajo por parte de estudiantes, profesores y del personal administrativo?

Justificación

El clima organizacional tiene que ver con el nivel de satisfacción, que siente el trabajador dentro de su área de trabajo, un aspecto que da mucho para reflexionar en el mundo laboral es la motivación constante, porque da como resultado, mejores

personas, más comprometidas, no solo con su trabajo sino también con ellas mismas.

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo (García, 2009). Determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad. A la vez, (Reyes, 2010) en su investigación, describe seis factores relevantes para el clima laboral: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones físicas. (Pilligua y Arteaga, 2019).

La valoración del trabajo de las y los conserjes en la UAEM, es diferente por parte de cada persona. Algunos estudiantes valoran el trabajo de las y los conserjes, porque son amigables y los estudiantes los ven como figuras de apoyo y respetan su valor, pero por el otro lado, hay estudiantes que no son conscientes del esfuerzo que implica mantener las instalaciones en buen estado, y para ellos son invisibles.

Los profesores suelen reconocer la importancia de los conserjes en el buen funcionamiento de su área de trabajo, dependen de ellos para mantener las aulas limpias y ordenadas, y si él o la conserje muestra disposición es común que los profesores lo vean como parte fundamental del equipo de la institución.

Y los administrativos, aunque tienen una relación más cercana con las y los conserjes, porque trabajan en conjunto en las oficinas, auditorios, pasillos, etc., a diario, es en el lugar donde más comentarios negativos existen hacia ellos, pero cuanto más visible es su labor, más valorado será su trabajo siendo parte de la misma organización gremial. La amabilidad y disposición de las y los conserjes para colaborar y ayudar a los estudiantes, profesores y administrativos influye en la valoración de su trabajo.

Hipótesis

Las y los conserjes de la universidad, perciben la valorización de su trabajo como muy baja, aunque influye mucho con las personas involucradas, con quienes trabajan a diario, su trabajo se da por sentado y se vuelve invisible, o viéndolos como trabajos de baja categoría. Suelen recibir poco reconocimiento institucional, tanto en términos de salarios como de visibilidad en el entorno laboral. Esta falta de reconocimiento puede influir en cómo son percibidos por otros empleados, estudiantes o miembros de la comunidad. Si las y los conserjes interactúan con estudiantes, profesores y administrativos de manera amable y respetuosa, esto puede mejorar su imagen y generar un mayor reconocimiento de su labor.

Cuando el trabajo y los esfuerzos que se ejecutan a diario, en mantener un lugar limpio no son valorados o reconocidos puede tener consecuencias profundas en su salud emocional.

Objetivos generales

Identificar como perciben las y los conserjes, cómo es valorado su trabajo por parte de sus jefes, compañeros de sindicato, profesores, alumnos y autoridades administrativas.

Objetivos específicos

- Identificar la percepción de la valorización de su trabajo por parte de alumnos, maestros y personal de confianza.
- Identificar de qué manera la percepción que tienen sobre la valorización de su trabajo, influye en su salud emocional, o llegar a tener síntomas de depresión, como la disminución de interés, sentimiento de gran tristeza, irritabilidad, insomnio, fatiga, perdida de energía, sentimientos de culpa y desesperanza, y disminución de la capacidad para concentrarse.
- Identificar características sociodemográficas de las y los conserjes.
- Indagar la salud emocional de las y los conserjes.

CAPÍTULO II. PERSPECTIVA TEÓRICA

El objetivo del presente capítulo es presentar algunos elementos teórico-conceptuales que guíen la construcción de los diferentes elementos metodológicos que contribuyan a responder la pregunta de investigación, alcanzar los objetivos planteados y comprobar la hipótesis propuesta. Es preciso mencionar que previo al diseño de este capítulo se realizó una entrevista exploratoria con una trabajadora conserje de la UAEM. En esta entrevista se pudieron identificar algunas dimensiones que se considera son relevantes para abordar la pregunta de investigación. Básicamente se identificaron tres dimensiones: las relaciones jerárquicas en las relaciones laborales dentro de la UAEM, el impacto de la estructura organizativa en las relaciones laborales, la importancia de las necesidades humanas básicas en las relaciones laborales.

Dados los anteriores hallazgos, el capítulo se organiza en tres momentos: 1) revisión de la propuesta de las relaciones jerárquicas en las sociedades, a partir de la obra de Norbet Elias, específicamente la que hace en su obra *Establecidos y marginados* (2016). 2) Aproximación a una comprensión de las relaciones estructurales en las instituciones educativas, a partir de una breve revisión de artículos de investigación. 3) Aproximación a una delimitación de las necesidades humanas en las dimensiones laboral y psicológica, a partir de la revisión de artículos científicos sobre el tema.

Las relaciones jerárquicas: la perspectiva de Norbert Elias

El libro *Establecidos y marginados* (2016), refiere a un estudio sociológico que se realizó a finales de la década de 1950 e inicios de 1960, y fue publicado en 1965. Estudia una pequeña comunidad situada en una zona industrial en expansión a la que los autores denominaron como- Winston Parva, ubicada en el área central de Inglaterra. En un principio la investigación tenía como tema la delincuencia, porque tenía 3 barrios, uno era la mejor parte, el segundo la aldea y el tercero la

urbanización. Eran áreas obreras sin mucha diferencia entre ellas en términos de renta, tipos de ocupación profesional y clase social.

La realidad encontrada fue que tanto los habitantes de la zona 1 como los de la zona 2 consideraban que tenían un estatus superior a los de la zona 3. La zona 2 era un barrio antiguo habitado desde mucho tiempo atrás y sentían que la tierra o el lugar les pertenecía, y la zona 3 era un barrio nuevo. Los autores vieron un problema sociológico que valía la pena ser estudiado: la relación entre lo antiguo y lo nuevo.

La sociología, desde el punto de vista de Elias, trata de los problemas de la sociedad, y la sociedad no es otra cosa que la configuración formada por los individuos (2016, p.12). Así, la propuesta que hace es que en el estudio social el individuo no debe ser concebido como atomizado y completamente autónomo en relación con lo social. Así, propone el concepto de configuración, para contraponerse a esa dualidad. La configuración puede definirse como una «composición de unos seres humanos orientados de manera recíproca y mutuamente dependientes» (p. 13). El concepto de configuración implica el de poder, en tanto que éste no es algo que una persona detenta, una cosa, sino una característica estructural de las relaciones (p. 13).

El hallazgo fundamental contenido en el libro es que la regularidad de las configuraciones entre establecidos y marginados puede ser resumida de la siguiente forma: la exclusión de un grupo por otro de las oportunidades de poder y de estatus, exclusión que puede variar en modo y grado, ser total o parcial, más fuerte o más débil. (p.16).

La investigación empírica que emprendieron Elias y Scotson fue llevada a cabo en una comunidad suburbana de Inglaterra dejó ver una división tajante entre los establecidos de hace mucho tiempo y un grupo nuevo de residentes, a cuyos miembros el grupo establecido trataba como marginados (p.27).

Al elevar el nivel de abstracción o teorizar a partir de los hallazgos, se puede ver que el caso se refiere a uno de un conjunto de relaciones jerárquicas en las sociedades, como aristócratas frente a campesinos, blancos frente a negros,

gentiles frente a judíos, hombres frente a mujeres, y naciones poderosas frente a naciones más pequeñas e impotentes; a estos pares pudiéramos agregar para el caso de la UAEM, el de trabajadores administrativos versus trabajadores académicos, o algunas otras gradaciones.

Los grupos poderosos suelen creer que poseen una virtud especial que los demás carecen, lo que los lleva a denigrar a los menos poderosos. Los residentes de las "viejas familias" se consideran superiores a los recién llegados, evitando cualquier contacto social con ellos. Los recién llegados, a su vez, parecen aceptar su posición de menor virtud y respetabilidad.

El estudio de una configuración universal en una comunidad pequeña tiene limitaciones, pero también ventajas. Se puede explorar problemas detalladamente como en un microscopio. Se puede construir un modelo a pequeña escala de la configuración universal, listo para ser probado y ampliado. Este modelo puede servir como un paradigma empírico y aplicarse a otras configuraciones más complejas para entender mejor sus características estructurales y razones de funcionamiento.

Al caminar por las calles de Winston Parva, se podría notar una división entre sus habitantes: algunos se consideraban superiores a otros. A pesar de no haber diferencias significativas en las viviendas, un grupo trataba a los demás como inferiores. Ambos grupos eran de clase obrera, pero la única distinción era el tiempo de residencia en el área. La pregunta era por qué un grupo se veía a sí mismo como superior y menospreciaba al otro. En este caso, la antigüedad en el vecindario generaba cohesión grupal y una identificación compartida que llevaba a la sensación de superioridad. Esta actitud de desprecio no estaba basada en diferencias étnicas o económicas, sino en la duración de la permanencia en el lugar (p.30).

Se notó que, en esta comunidad, la cohesión interna y el control comunitario tenían un papel crucial en el índice de poder de un grupo en comparación con otro. La superioridad del grupo establecido se basaba en la cohesión de las familias de generaciones anteriores, en contraste con los recién llegados. Gracias a esta

cohesión, los antiguos residentes pudieron reservar puestos directivos en organizaciones y excluir a quienes carecían de cohesión. La exclusión y estigmatización de los marginados eran armas poderosas utilizadas por el grupo establecido para conservar su identidad y mantener su superioridad.

En esta comunidad se podía observar claramente cómo la cohesión de un grupo le permitía tener un mayor poder social, reservando posiciones de poder para sus miembros y excluyendo a otros. Este diferencial de cohesión contribuía significativamente al excedente de poder del grupo cohesionado, reforzando su posición y manteniendo a los marginados en su lugar (p.31).

Un grupo establecido tiende a atribuir características negativas a su grupo marginado, distorsionando la imagen real de ambos grupos. La clave para entender la estigmatización social no está solo en la estructura de la personalidad individual, sino en la interdependencia entre los grupos involucrados. La estigmatización efectiva solo es posible cuando un grupo tiene una posición de poder, excluyendo a los marginados. La estigmatización se utiliza como arma para mantener la superioridad social en luchas de poder.

En Winston Parva, los residentes establecidos se aferraban a su forma de vida y reglas, viendo a los recién llegados como amenaza. La exclusión de los recién llegados fortalecía la identidad del grupo establecido, basada en su cohesión y tradición. La barrera emocional creada por la superioridad percibida de los establecidos contra los marginados impide un contacto cercano. A pesar de los avances legales, persisten las barreras emocionales y el prejuicio social, lo que dificulta la igualdad y perpetúa la estigmatización.

Los grupos dominantes se atribuyen un carisma grupal distintivo, y aquellos que pertenecen a ellos deben seguir ciertas normas de comportamiento para mantener esta imagen de superioridad. Por otro lado, los grupos marginados son vistos como anómalos y no cumplen con las normas sociales, lo que lleva a que los establecidos eviten el contacto con ellos por miedo a contaminarse. El contacto con los marginados puede resultar en una disminución del estatus social del individuo en el grupo establecido. La estigmatización puede tener un efecto paralizador en grupos

con menos poder, ya que puede dificultar su capacidad para movilizar recursos y contraatacar. (p.35).

La estigmatización de los grupos marginados por parte de los grupos con más poder es un patrón constante en todo el mundo, con la mirada de superioridad de los que tienen poder hacia los marginados. Esta mirada se basa en la percepción de inferioridad humana de los grupos marginados debido a su posición social baja, generada por la humillación y opresión que sufren. La pobreza y la sumisión son factores clave en esta dinámica, donde los grupos marginados se miden con la regla de sus opresores y experimentan su inferioridad como un signo de menor valor humano. (p.40). Los marginados son vistos como impuros por los establecidos, que se consideran más limpios y superiores. El contacto con grupos marginados se percibe como contaminante. Estas dinámicas de poder y estigmatización pueden analizarse para comprender mejor las experiencias de los marginados y cómo afectan la estructura de su personalidad.

El sentimiento extendido entre los grupos establecidos de que el contacto con los miembros de un grupo marginado contamina se refiere a la contaminación por anomia y suciedad a la vez. Se ha observado que, en casos de grandes diferencias de poder y opresión, los grupos marginados suelen considerarse sucios y apenas humanos. Un ejemplo de ello son los *burakumin* en Japón, quienes son estigmatizados y se les niega la igualdad con el resto de la población a pesar de no tener diferencias físicas fundamentales. Esta discriminación ha dejado marcas en la mente de los *burakumin*, quienes han adoptado la idea de que no son humanos.

Se han explicado las relaciones grupales, como la de los *burakumin* en Japón, como diferencias raciales o étnicas, pero en realidad provienen de grupos ocupacionales de baja categoría asociados con la muerte, el parto y la matanza de ganado. Estos grupos fueron segregados por la clase gobernante desde el año 1600, considerando que su contacto contaminaba. Estudios actuales muestran que los marginados tienen deficiencias intelectuales y emocionales a raíz de su estigmatización. Las relaciones entre establecidos y marginados no dependen de diferencias raciales o étnicas, sino de poder. La apariencia física o el acento de los marginados sirve como

rasgo distintivo para identificarlos, pero no define las relaciones. La aversión y el desprecio hacia los marginados no cambian según la apariencia física, sino que se basan en el poder y el miedo al contagio. (p.45).

El uso de los términos "racial" y "étnico" a menudo actúa como una distracción ideológica que enfoca en diferencias superficiales, como el color de la piel, y desvía la atención de problemas más profundos como las disparidades de poder. Estas diferencias en poder permiten que un grupo mantenga recursos significativos mientras excluye a otros de acceder a los mismos, relegándolos a posiciones marginalizadas. Esta dinámica de establecidos y marginados no se basa solamente en características físicas, sino en cómo se estructuran y ejecutan las relaciones de poder. (p. 45-46).

Las tensiones entre grupos establecidos y marginados pueden permanecer ocultas o manifestarse en forma de conflictos si el equilibrio de poder cambia. Cuando la dependencia es unidireccional y el poder está muy desequilibrado, los grupos marginados pueden ser ignorados o incluso exterminados, como ha ocurrido históricamente con los indígenas en ciertas regiones. Sin embargo, cuando los grupos establecidos necesitan de los marginados, la relación de poder se vuelve más compleja y visible.

Además de ventajas económicas, los grupos con poder disfrutan de otros beneficios. Incluso cuando las luchas parecen centrarse en lo económico, como en las disputas laborales, otros factores también juegan un papel. El enfoque en los aspectos económicos es mayor cuando el poder está desequilibrado. A medida que los grupos marginados mejoran su situación económica, comienzan a sentir más intensamente su inferioridad social y de estatus (p.47).

La lucha de los marginados por satisfacer sus necesidades básicas sigue siendo una prioridad en muchas partes del mundo, donde el consumo excesivo por parte de grupos poderosos exacerba la desigualdad. La creciente interdependencia mundial ha intensificado los conflictos internos, mostrando que la dominación de unos sobre otros a menudo tiene efectos negativos a largo plazo. La lección aquí

es que en un mundo cada vez más interdependiente, el equilibrio de poder es crucial para evitar consecuencias adversas. (p. 48).

Marx señaló la distribución desigual de los medios de producción y la importancia de satisfacer las necesidades materiales de los hombres. También mencionó la prioridad de metas económicas, como asegurar el suministro de alimentos. En grupos expuestos a la hambruna, la supervivencia física puede ser la meta principal, pero si se prioriza demasiado, se pierden metas humanas específicas.

La estigmatización de grupos marginados suele basarse en fantasías colectivas de los establecidos, justificando el trato diferencial. En Japón, los *burakumin* son marginados, pero algunos son pobres y otros ricos, persistiendo el estigma a pesar de no ser por comida, sino de falta de valor o significado. La fantasía de la clase dominante de que los marginados llevan una marca física heredada objetiva y justifica el estigma social, eximiendo de culpa a los establecidos. La referencia a características biológicas de grupos inferiores tiene la misma función de objetivar la desigualdad en la relación entre establecidos y marginados.

El signo físico representa la omisión del otro grupo y su falta de valor humano, así como su maldad intrínseca. Funciona como defensa de la distribución actual de poder y como justificación. La relación entre establecidos y marginados es algo estático, pero debería ser considerado como cambiante. Los problemas surgen al analizar el equilibrio de poder entre grupos y sus cambios a lo largo del tiempo. La falta de una teoría general de los cambios en el poder y los problemas humanos asociados con ellos es evidente en la actualidad. (p.51).

Los recién llegados a Winston Parva trataron de conectarse con los residentes antiguos, pero fueron rechazados. Los antiguos residentes se veían a sí mismos como un grupo cerrado y consideraban a los nuevos como intrusos. La diferencia clave entre ambos grupos era el tiempo y el desarrollo de un grupo compartiendo un pasado común, algo que los recién llegados no tenían. Las viejas familias habían vivido allí por generaciones, creando lazos fuertes y recuerdos compartidos. Estos lazos y jerarquías no siempre eran explícitas, pero se conocían a nivel práctico dentro del grupo, especialmente entre las mujeres.

La cohesión del grupo de residentes antiguos se reflejaba en relaciones íntimas y competitivas comunes en "viejas familias" en todo el mundo, lo que les otorgaba una estructura interna reconocible por todos sus miembros. Los vínculos emocionales y las rivalidades de estatus típicas surgieron de vivir juntos en un proceso grupal prolongado. Esto les llevaba a referirse a sí mismos como "nosotros" y marcar una distancia con los nuevos como "ellos". (p. 54-55).

Por su parte, los recién llegados no comprendieron las razones de su exclusión. Los antiguos residentes veían su parte del vecindario como superior y no deseaban mezclarse con personas de partes consideradas menos respetables. El control grupal era tan fuerte que no hubo casos de acercamientos personales entre los grupos. Esta cohesión revela el alto grado de control que podía ejercer un grupo cohesivo sobre sus miembros. (p.56)

Sin embargo, el impacto de la opinión interna de un grupo cohesionado ejerce sobre sus miembros. En grupos que controlan el acceso a ciertos recursos de poder, esta influencia es especialmente fuerte. La aceptación de la opinión grupal está ligada al cumplimiento de normas, y el castigo por desviarse puede ser la pérdida de estatus. La opinión de un grupo puede funcionar como la conciencia de una persona, ya que los individuos regulan su comportamiento y sentimientos en base a la percepción y aceptación de sus grupos "nosotros". Esta conexión es flexible, pero no ilimitada, y la autonomía del individuo está sujeta a variación en función de su relación con dichas opiniones grupales. (p.57).

Las clases gobernantes o grupos poderosos a menudo se mantienen unidos por creencias compartidas de superioridad que refuerzan su cohesión interna y su distanciamiento de los marginados. Un ejemplo claro se muestra en Winston Parva, donde un grupo pequeño y cohesionado mantiene estrictas normas internas para preservar su sentido de superioridad y respeto mutuo. (p.58).

Las imágenes y los ideales de nosotros de una persona son parte de su identidad personal, al igual que la imagen o el ideal de sí misma como individuo único. Identificarse como miembro de un grupo, ya sea por nacionalidad, religión o clase social, también forma parte de la identidad personal. Sigmund Freud señaló que en

casos de enfermedades mentales, como la neurosis o psicosis, se pueden percibir más claramente las funciones interconectadas de la personalidad. Lo mismo ocurre con la imagen y el ideal del nosotros, que son conjuntos de fantasías y realidades que se destacan cuando la fantasía se ve afectada.

Los sueños grupales pueden ser peligrosos y llevar a la destrucción tanto de uno mismo como de otros grupos. La rigidez de la imagen del nosotros y la incapacidad de los grupos para adaptarse a los cambios en la vida se ven en grupos grandes como clases sociales o naciones. El aumento del nosotros es un síntoma de una enfermedad colectiva. Entender la dinámica entre establecidos y marginados y los problemas de grupos interrelacionados puede ser beneficioso. El ideal de racionalidad bloquea la comprensión de estos problemas. Conceptos como carisma grupal e ideal del nosotros pueden ayudar a entender mejor las relaciones grupales.

Cuando un grupo pierde poder, puede caer en establecimientos de menor categoría. El poder de un grupo influye en la autoestima de sus miembros. A menudo, los grupos poderosos se sienten superiores y pierden contacto con la realidad al pensar que son especiales. Sin embargo, cuando su poder disminuye, su autoestima también se ve afectada. Puede ser difícil aceptar el cambio y adaptarse a una nueva situación. A veces, los grupos poderosos se aferran a la idea de su grandeza pasada, negando la realidad actual. Los grupos establecidos a menudo rechazan a los marginados para preservar su imagen de superioridad y poder. Este rechazo puede ser una forma de defenderse de lo que perciben como una amenaza a su estatus. En resumen, la percepción del poder y la imagen de un grupo puede influir en su comportamiento y en cómo interactúan con los demás. (p.64-65)

El texto explora cómo la circulación de rumores y la discriminación afectan a los grupos marginados en diversas sociedades, resaltando que estas prácticas a menudo se mantienen durante largos períodos. Cómo las características y normas impuestas a estos grupos sirven para reforzar el poder de los grupos establecidos.

También reflexiona sobre cómo estas dinámicas pueden observarse tanto en sociedades antiguas como en modernas, donde existen grupos establecidos y marginados. Los establecidos reaccionan con hostilidad hacia los marginados por

considerarlos una amenaza a su conformidad y normas. Ambas partes quedan atrapadas en roles de enfrentamiento y humillación mutua. Aunque los marginados difícilmente tenían intenciones de atacar a los viejos residentes.

Aproximación a una comprensión de las relaciones estructurales en las instituciones educativas

El estudio de los centros educativos desde la perspectiva de la teoría de las organizaciones ha generado avances significativos en su análisis, metodologías y comprensión científica. Este enfoque permite entender a las escuelas tanto como organizaciones genéricas como específicas, dado su rol educativo.

El artículo “La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones", propone nuevas formas estructurales que mejoran la calidad educativa, alineando los centros con su entorno y la dinámica cambiante de la sociedad del conocimiento. Estas formas incluyen modelos tradicionales, como las organizaciones formales e informales, y estructuras innovadoras, como la organización de red, en trébol, adhocrática, que ofrecen perspectivas de evolución para las instituciones educativas.

En cuanto a la estructura organizativa, se define como el "esqueleto" que proporciona fuerza y cohesión a la organización, combinando recursos humanos y materiales mediante división del trabajo y coordinación. Según Morales (2000), una organización es un sistema social con límites definidos, creado para cumplir una finalidad de manera permanente.

La autora define la estructura organizativa como el conjunto de relaciones jerárquicas, funcionales y comunicativas que regulan las interacciones entre los miembros de una institución educativa. Esta estructura establece normas, roles y responsabilidades que permiten coordinar el trabajo hacia los objetivos comunes.

Identifica componentes básicos como:

- La división del trabajo en el Reparto de tareas y responsabilidades entre el personal.
- La jerarquía que define los niveles de autoridad y mecanismos de supervisión.
- Los canales de comunicación: como vías formales e informales para la transmisión de información.
- Normas y reglas: que son los principios que regulan el comportamiento en la institución.

La estructura organizativa tiene un impacto directo en diversos aspectos: como en la eficiencia administrativa, porque una estructura bien diseñada facilita la toma de decisiones y el uso eficiente de los recursos. También el clima organizacional que influye en las relaciones interpersonales, el compromiso del personal y la satisfacción laboral. Y la calidad educativa, donde una estructura adecuada promueve la colaboración entre docentes y el enfoque en el aprendizaje de los estudiantes.

La autora destaca algunos desafíos específicos:

- Rigidez estructural que dificulta la adaptación a cambios educativos y sociales.
- Conflictos entre roles y competencias debido a estructuras mal definidas.
- Necesidad de equilibrar la autoridad central con la autonomía de los docentes.

Cantón Mayo sugiere que las instituciones educativas deberían, promover estructuras flexibles y participativas, también impulsar la formación de líderes educativos capaces de gestionar equipos y recursos. Y fomentar una cultura organizativa basada en la colaboración, la innovación y la mejora continua.

La estructura organizativa es un elemento clave en la gestión educativa. Diseñar y gestionar estas estructuras de manera adecuada permite a las instituciones

adaptarse a los retos del entorno y garantizar un servicio educativo de calidad. (Cantón, 2003).

Por otra parte el artículo "Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas", escrito por Margareth Genesi, Nercida Romero y Yasmarili Tinedo, se centra en el estudio de cómo el comportamiento organizacional impacta el desempeño del talento humano dentro de las instituciones educativas del Municipio Cabimas. Se fundamentó en las teorías de Robbins (2004), Schermenrhorm (2007) y Alles (2007). Publicado en la revista *Negotium* en 2011, este trabajo aborda diversos factores que influyen en la motivación, satisfacción laboral y desempeño de los educadores y administrativos.

Los autores examinan cómo la estructura organizacional, la cultura laboral y el clima institucional afectan el rendimiento del personal. Además, se destaca la importancia de la gestión del talento humano en el desarrollo de una educación de calidad, considerando que los miembros de la institución educativa son clave para alcanzar los objetivos organizacionales. Se subraya la necesidad de aplicar prácticas adecuadas de liderazgo, comunicación y formación continua para mejorar el bienestar y la productividad del personal educativo.

Ante la necesidad de educar a personas críticas, creativas y reflexivas, es fundamental que las instituciones educativas fortalezcan a su personal mediante planes que consideren las competencias individuales para mejorar los recursos. Estos planes deben asignar y dirigir las actividades de los docentes, promoviendo un comportamiento organizacional que mejore los resultados educativos y evalúe el desempeño.

El entorno educativo ha sido afectado por la globalización y la tecnología, lo que obliga a las organizaciones a crear políticas que motiven a su personal y promuevan el uso eficiente de los recursos. Según Robbins (2004), los cambios constantes en el entorno impactan las estrategias organizacionales, y estas deben ser responsables ante diversas comunidades.

El Proyecto de Educación para América Latina y el Caribe (PROMEDLAC, 1980-2000) buscó mejoras significativas en la educación, pero a pesar de los esfuerzos recientes por parte de entidades como UNESCO, aún hay aspectos por mejorar. Las reformas educativas a menudo no involucran la opinión de los docentes, lo que limita su implementación efectiva en las aulas.

En Venezuela, el Ministerio de Educación promueve la Reforma Educativa, destacando la importancia de la colaboración y la transformación de la institución escolar en una comunidad con objetivos comunes. Sin embargo, estos cambios requieren un compromiso de todos los miembros de la organización, guiados por políticas efectivas.

Las personas enfrentan conflictos internos y externos que afectan su desempeño laboral, ya que buscan pertenecer a grupos y ser valoradas. La falta de satisfacción de sus necesidades puede derivar en problemas de adaptación y deteriorar el comportamiento organizacional.

El talento humano, como señala Méndez (2004), es fundamental para el trabajo educativo. Su motivación influye en su desempeño y puede generar actitudes de satisfacción o desmotivación en el trabajo. Las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral afectan su compromiso y eficiencia.

Desde hace dos décadas, el Ministerio de Educación y Deporte ha observado importantes cambios en las instituciones educativas de Venezuela. Estos cambios buscan mejorar los aprendizajes y el desempeño laboral del personal. La Reforma Educativa de 2004 promueve una educación flexible, integrando las contribuciones de los docentes para mejorar constantemente.

- En el Municipio Cabimas, se presentan problemas administrativos y laborales que afectan la motivación y el desempeño de los docentes, llevando a comportamientos de apatía y desinterés.

- El éxito de las instituciones se basa en la gestión efectiva de los líderes, quienes deben ser creativos, flexibles y capaces de integrar a la comunidad educativa en las

decisiones. El comportamiento organizacional se refiere a las actitudes y acciones de las personas dentro de organizaciones. Su estudio incluye áreas como psicología y sociología, y está orientado a mejorar la eficacia organizativa.

Existen componentes como la cultura y el estilo de gestión que influyen en el comportamiento organizacional. La comprensión de estos elementos es crucial para adaptar y mejorar la productividad y la interacción en el trabajo.

La teoría de la organización destaca la importancia de la cultura en la percepción de los trabajadores y en la consecución de la productividad individual y organizacional. Además, el comportamiento organizacional se relaciona con las percepciones sobre liderazgo, estructura organizativa y apoyo social.

El comportamiento organizacional busca entender cómo individuos y grupos actúan en las organizaciones, lo que es vital para mejorar el rendimiento institucional. Con un enfoque en el comportamiento de las personas y la estructura organizativa, se puede avanzar hacia una gestión educativa más efectiva y satisfactoria. Este estudio es crucial para entender las dinámicas dentro de las instituciones educativas y alcanzar sus objetivos.

Finalmente, para que el personal se comprometa y contribuya efectivamente a las metas organizacionales, es crucial que tenga una actitud positiva hacia su trabajo y participe activamente en la mejora de la calidad educativa.

La comunicación en una organización es esencial para el intercambio de información entre miembros y con grupos externos. Además, la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos que define la identidad y comportamiento de sus miembros.

1. Comunicación Organizacional: Es el proceso de intercambio de información que se produce tanto de forma formal como informal. La tecnología es clave en este proceso, y los canales de comunicación más eficaces son las interacciones cara a cara, el teléfono y el correo electrónico.

2. Cultura Organizacional: Representa la personalidad de la organización y se compone de valores y creencias. Es una percepción colectiva entre los empleados

que no debe confundirse con la satisfacción laboral. La cultura organizacional establece normas y comportamientos dentro de la empresa.

3. Cambio Organizacional: Para sobrevivir, las organizaciones deben responder a cambios del entorno. Los agentes del cambio pueden ser gerentes, empleados o consultores externos. La resistencia al cambio es común, variando en su forma y tiempos de aparición.

4. Equipos y Trabajo en Equipo: Los grupos de trabajo comparten información, mientras que los equipos de trabajo logran sinergia positiva a través de un esfuerzo coordinado. Existen diferentes tipos de equipos, como equipos de solución de problemas y equipos auto dirigidos.

La comunicación efectiva y una cultura organizacional sólida son fundamentales para el éxito de una empresa. El entendimiento y medición del comportamiento organizacional son herramientas valiosas para mejorar el desempeño y la satisfacción del talento humano.

El artículo concluye que las instituciones educativas deben promover un ambiente de trabajo positivo que favorezca el desarrollo profesional del talento humano, lo cual repercute directamente en la calidad educativa ofrecida (Genesi, et al, 2011).

En el artículo “Visión humana de la gerencia en las organizaciones educativas”, se analizó el proceso gerencial desde la visión humana en las organizaciones escolares. Se basó en la literatura especializada y la experiencia educativa de la autora. Se destaca que el gerente educativo debe priorizar el compromiso humano, la moral y la ética.

Apoyados en Guédez (2006), se señala que en las organizaciones escolares, el proceso gerencial no debe ser únicamente técnico, sino que debe promover el desarrollo humano en diferentes dimensiones: individuo, persona y sujeto. El gerente educativo debe apoyar el crecimiento personal, espiritual y profesional de sí mismo y de sus subordinados, dirigiendo a todos los miembros de la comunidad

escolar hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera efectiva. Debe ser un líder democrático y participativo, enfatizando la sensibilidad humana.

La gerencia consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos. Según Drucker (1999), implica aplicar conocimiento y técnicas con voluntad de servicio. Alvarado (2006) describe la gerencia como un macro concepto que permite a la organización asegurar su supervivencia y desarrollo a través del uso eficiente de recursos. La intervención humana es crucial en la gerencia, especialmente en un contexto cambiante que requiere libertad y creatividad.

Además, Drucker (2006) sostiene que la gerencia debe establecer objetivos y organizar recursos para producir resultados. La gestión no solo debe buscar productividad, sino también responder al impacto social de la organización. La dirección educativa debe ser participativa, considerando la realidad social, económica y cultural para lograr cambios pertinentes.

Una organización escolar se define como un grupo de personas trabajando estructuradamente para alcanzar objetivos comunes (Stoner y Freeman, 1994). Según Chiavenato (2005), es un sistema de actividades coordinadas que requieren cooperación para su existencia. Gairín (1999) enfatiza que la organización escolar estudia las interrelaciones en el contexto educativo, buscando mejorar los proyectos educativos.

Los elementos de una organización escolar incluyen:

A. Humanos: estudiantes, docentes, personal administrativo y comunidades.

B. Materiales: aspectos espaciales y recursos.

C. Funcionales: planes y proyectos educativos.

La misión, visión y valores son fundamentales para guiar la acción pedagógica y son activos en la cultura organizacional. La visión humana en la gerencia escolar

debe abarcar las dimensiones de individuo, sujeto y persona. La acción de la escuela debe alinearse con el proyecto educativo de la Constitución venezolana. La escuela se define como una organización humana compleja que debe adaptarse a los cambios e incluir a su comunidad educativa. Un clima organizacional abierto y democrático es fundamental para formar un ciudadano integral que responda a los desafíos de la sociedad actual. La acción pedagógica debe mostrar competencias de ser y convivir, considerando que el ser humano es el centro del proceso gerencial, donde se busca una educación centrada en la condición humana. (Carucí, 2010).

En el artículo “Liderazgo en organizaciones educativas”, Ahumada analiza cómo el liderazgo efectivo impacta en el funcionamiento de las organizaciones educativas, haciendo énfasis en la importancia de un liderazgo transformacional que promueva cambios positivos en los procesos pedagógicos, administrativos y en la cultura organizacional.

El autor subraya que el liderazgo en estas instituciones debe ser compartido y distribuido, destacando el rol clave de los directores y otros actores como los docentes y equipos de gestión. Además, se menciona la necesidad de fomentar un clima de confianza, comunicación y trabajo en equipo, con el fin de mejorar la calidad educativa. En el artículo también se abordan las competencias que deben tener los líderes educativos, así como las estrategias y enfoques para fortalecer su influencia dentro de las organizaciones.

Se propone cambiar el enfoque de las competencias del director, de un liderazgo individualista a uno que involucre a su equipo. Se revisa el contexto actual de las organizaciones educativas, caracterizadas por su dinamismo y complejidad.

Se destacan factores externos como condiciones tecnológicas, legales y económicas que afectan las decisiones organizacionales. El entorno es descrito como una red de relaciones que cambia constantemente. Mintzberg menciona dimensiones relevantes del entorno organizacional: dinamismo, complejidad,

diversidad y munificencia. Los problemas surgen con cambios inesperados que no se habían podido prever.

La base de conocimientos en rápida transformación, entre otros, son algunos de los factores que pueden hacer que un entorno sea dinámico o turbulento. Según Mintzberg (1988), el entorno puede ser complejo o sencillo. Un entorno es complejo cuando la organización necesita mucho conocimiento sofisticado sobre productos, clientes u otros factores, y se vuelve sencillo cuando esos conocimientos se descomponen en componentes fáciles de entender. En entornos hostiles, las organizaciones necesitan reaccionar rápidamente.

Mintzberg señala que lo que importa no es el entorno en sí, sino la capacidad de la organización para enfrentarlo. Las organizaciones que operan en entornos complejos pueden desarrollar habilidades que simplifican la percepción de esos entornos. Las transformaciones sociales recientes en salud, trabajo y educación han afectado nuestras capacidades organizativas, y vivimos crisis financieras y desastres naturales que han cuestionado nuestra respuesta ante tales situaciones. En educación, muchos jóvenes acceden por primera vez a la educación universitaria, lo que transforma el sentido del trabajo y la motivación de los trabajadores.

En el ámbito organizacional, ha cambiado la estructura organizativa, se han diversificado los contratos laborales y la flexibilidad laboral es una exigencia constante. La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional se vuelven esenciales. Se necesita una revisión teórica y metodológica de nuestras prácticas organizativas, destacando el concepto de buenas prácticas y liderazgo.

Las políticas educacionales de la última década se han centrado en mejorar la calidad y equidad en la educación. Ha crecido la preocupación por el liderazgo de los directores y sus equipos, ya que su trabajo puede cambiar la organización escolar y mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

Las investigaciones sobre el liderazgo en la educación han aumentado recientemente debido al fracaso de muchas políticas educativas a nivel nacional

que no se han implementado bien a nivel local. Se destaca que los directores enfrentan nuevos desafíos y se les exige un liderazgo más colaborativo y centrado en el aprendizaje.

Las investigaciones indican que el liderazgo pedagógico de los directores es clave para mejorar los resultados educativos. Se ha desarrollado un modelo que destaca cuatro dimensiones en las que los directores deben centrarse: establecer dirección, desarrollar personas, rediseñar la organización y gestionar la instrucción.

Las prácticas de apoyo a la instrucción son esenciales, aunque "Gestionar la instrucción" es la dimensión menos desarrollada por los directores. Además, los directores tienden a concentrarse en tareas administrativas, dejando lo pedagógico a otros.

Se destaca la necesidad de cambiar el enfoque de competencias a prácticas, enfatizando lo relacional y construido socialmente. Hay controversias sobre qué constituye una "buena práctica" y quién decide esto.

Las prácticas de liderazgo se ven como cooperativas y asociadas a aprendizaje profesional y procesos innovadores. Se sugiere que el liderazgo debe basarse en relaciones productivas y aprendizajes colectivos, en lugar de un enfoque funcional e individualista. Así, se promueve un nuevo paradigma que conecta la teoría social con prácticas educativas. (Ahumada, 2012).

Aproximación a una delimitación de las necesidades humanas en las dimensiones laboral y psicológica

En el artículo "Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social" se considera que el estudio de las necesidades humanas no es nuevo, que podemos remontarnos a postulados de Aristóteles, aunque el significado de necesidad ha ido modificándose con las transformaciones sociales y políticas.

En la industrialización y pos industrialización el estudio de las necesidades adquiere una mayor relevancia (Kehl, 1993). Durante este periodo los principales criterios eran la productividad y la idea de acumulación de bienes, ambos elementos eran esenciales para explicar el bienestar de un individuo.

La primera vez que aparece la noción de “necesidades humanas básicas”, fue en el seminario internacional patrocinado por UNCTAD (United Nation Conference on Tradem and Development) y por el UNEP (United Nations Environmental Program) realizado en 1974 en México, llamado también la *“*Declaración de Cocoyoc”.

El siglo XX, destaca por la revolución tecnológica y por el cuestionamiento del Estado de Bienestar y proliferan los estudios sobre cómo evolucionan y se incrementan las necesidades humanas, dando lugar a nuevas corrientes que discuten sobre estas necesidades.

En primer lugar, nos encontramos con la perspectiva marxista, que actualiza el concepto y problemas planteados en la obra de Marx, que distingue entre falsas y verdaderas necesidades. Como verdaderas se refiere a las propias del individuo básicas (por ej. biológicas, como comer) y como falsas las que la sociedad le marca al individuo (por ej. las condicionadas por un estatus social). (Doyal y Gough, 1994).

En segundo lugar, nos encontramos con la perspectiva funcionalista que sostiene que la sociedad es un sistema complejo cuyas diversas partes funcionan conjuntamente para generar estabilidad y solidaridad, esta perspectiva entiende que las necesidades humanas motivan las acciones organizadas y crean instituciones que ayudan a satisfacer las necesidades de los individuos.

Las necesidades humanas son condiciones esenciales para garantizar la supervivencia, el bienestar y el desarrollo integral de las personas. Se explora cómo su conceptualización ha evolucionado de una visión biológica básica a una comprensión compleja que abarca dimensiones culturales, psicológicas y sociales. Las perspectivas eran diferentes, en la edad moderna prevalecía una visión centrada en lo material y la satisfacción de necesidades básicas.

En el siglo XX, surge un enfoque más amplio que incluye derechos humanos, justicia social y equidad. Se citan teorías influyentes, como la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, que ordena las necesidades humanas desde las fisiológicas hasta las de autorrealización.

También habla de que las necesidades no son universales ni estáticas; varían según el contexto histórico, social y cultural. Y los autores argumentan que, en sociedades

modernas, factores como la globalización y las desigualdades económicas afectan significativamente el acceso y la percepción de las necesidades.

El reconocimiento de las necesidades humanas es crucial para el diseño de políticas públicas efectivas. Se destacan los desafíos de los estados modernos para abordar necesidades emergentes en un mundo globalizado. Se cuestiona la rigidez de las jerarquías tradicionales de necesidades, argumentando que muchas veces las necesidades no siguen un orden lineal. Los autores subrayan la importancia de una perspectiva holística que reconozca la interconexión entre necesidades materiales, emocionales y sociales.

El artículo concluye enfatizando que el concepto de necesidades humanas debe seguir adaptándose para responder a los cambios sociales y económicos, promoviendo el bienestar colectivo y la justicia social. (Puig, et al, 2012).

Por otra parte, en el artículo "Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona", se sostiene que la sociedad de consumo ha causado cambios culturales profundos, lo que ha llevado a que muchas personas se vean como “el hombre necesitado” desde después de la Segunda Guerra Mundial. Esta situación afecta al menos dos tercios de la población mundial, quienes dependen de bienes y servicios, lo que se ha denominado necesidad. Esta dependencia implica una subordinación a la economía y la tecnología que han sido creadas por nosotros mismos. Se ha confundido la satisfacción con las necesidades, llevando a una búsqueda urgente de bienes y servicios, incluso sin considerar su verdadero valor. La competencia por imitar a quienes tienen más se ha vuelto común, mientras que valores no convencionales han perdido relevancia. Este cambio ha perjudicado a la diversidad cultural.

Históricamente, las necesidades humanas se han visto como infinitas y cambiantes. Este enfoque sugiere que cada necesidad satisfecha genera nuevas necesidades, creando una visión del sistema económico en constante expansión. Por ello, es esencial revisar y redefinir lo que entendemos por necesidad. Al observar la historia y la antropología, se puede encontrar una “consistencia en lo humano” que une a

todas las personas, las necesidades son las mismas para todos, y no pueden ser exclusivas de ciertos grupos.

Existen varias perspectivas sobre el concepto de necesidad, influenciadas por diversas disciplinas y escuelas de pensamiento. El racionalismo que dominó hasta el siglo XIX creía que los humanos, al poseer razón, podían tomar decisiones libres. Dos eventos importantes cambiaron esta visión: la idea de que la mente se forma a partir de experiencias y la teoría evolutiva de Darwin, que sugiere que todos los seres vivos tienen características biológicas adaptativas. Estas ideas influyeron en el desarrollo de la psicología de la necesidad. Algunos autores intentaron identificar instintos básicos en los humanos, mientras que otros se centraron en las condiciones ambientales que afectan el comportamiento. Así, la conducta se consideró un reflejo de necesidades biológicas innatas.

McDougall fue uno de los primeros en afirmar que la búsqueda de metas es fundamental en el comportamiento humano, vinculado a instintos innatos. Aunque su teoría fue aceptada, también fue criticada por su naturaleza circular. Posteriormente, se realizaron experimentos que exploraron la relación entre impulsos y actividad. Hull propuso que los impulsos biológicos motivan la conducta aprendida en contextos específicos. Sin embargo, las dificultades para probar sus postulados llevaron al rechazo de su teoría en la psicología contemporánea.

Desde los años cincuenta, surgió en Estados Unidos un gran avance en la psicología de la motivación humana. Un libro clave fue "Motives in Fantasy, Action and Society" de John W. Atkinson, que presentó un método para evaluar los motivos humanos a través del análisis de historias y pensamientos imaginativos. En él se exploraron tres móviles sociales fundamentales: logro, afiliación y poder, además de cómo diferentes motivaciones como el hambre y el miedo afectan la percepción temática.

El aporte de Abraham Maslow se centra en la noción secuencial de las necesidades. En su pensamiento se encuentran conceptos como motivación, metamotivación,

motivo o deseo, necesidad, jerarquía de las necesidades y autorrealización. La motivación aparece cuando una persona siente deseo o carencia.

Cada tipo de motivación tiene diferentes niveles, y las necesidades se dividen en deficitarias y de desarrollo. Maslow clasifica las necesidades en dos tipos de valores: los valores de necesidades deficitarias, y los valores de metamotivos. La satisfacción de las necesidades deficitarias es crucial para evitar problemas psicológicos y fisiológicos, mientras que las necesidades de desarrollo están relacionadas con la autorrealización.

Las necesidades fisiológicas son las más básicas y potentes, necesarias para la supervivencia. Las necesidades de seguridad surgen después de cubrir las fisiológicas y se enfocan en conseguir estabilidad y protección. Las necesidades de amor y pertenencia incluyen la necesidad de establecer relaciones sociales. Luego están las necesidades de estima, que involucran el respeto y la autovaloración. Finalmente, las necesidades de autorrealización representan el deseo de alcanzar el potencial completo de una persona. El cumplimiento de las necesidades inferiores permite a la persona enfrentar y satisfacer las necesidades más altas relacionadas con el desarrollo personal.

Maslow argumenta que satisfacer las necesidades básicas es esencial para poder progresar a niveles más altos de motivación. A medida que se satisface una necesidad, surgen nuevas y superiores. Existen desafíos para alcanzar la transcendencia, ya que son pocas las personas que logran llegar a este estado. La influencia del ambiente es vital, ya que apoya el desarrollo emocional y la satisfacción de necesidades.

La satisfacción de las necesidades es fundamental para el crecimiento personal. La insatisfacción genera frustración y egoísmo, y es difícil mover a una persona al siguiente nivel si no logra superar la etapa actual. Aunque la autorrealización es un objetivo ideal, en la práctica pocos individuos lo alcanzan completamente.

Desde el psicoanálisis, se considera la necesidad como una expresión del deseo. También existen visiones desde la filosofía política que indican que hay exigencias de la libertad humana que la sociedad debe satisfacer. En el ámbito económico, las necesidades son vistas como sensaciones de carencia unidas al deseo de satisfacción, y se clasifican en primarias, secundarias y superfluas. Las necesidades se experimentan en varias etapas, desde la percepción de falta hasta la satisfacción, y tienen características como ser ilimitadas, limitadas, concurrentes y complementarias.

Los autores concluyen que las necesidades son finitas y universales, mientras que lo cultural afecta solo a los satisfactores. También sugieren que el concepto de pobreza es limitado y proponen hablar de "pobrezas" en varias dimensiones. Doyal y Gough coinciden en que las necesidades son históricas y universales, con un enfoque en la redistribución de recursos y un diseño económico que respete la naturaleza. Además, las necesidades básicas permiten la participación en objetivos sociales y se transforman en derechos a través de políticas sociales que varían entre culturas.

La reflexión sobre las necesidades incluye considerar la apertura de la conciencia hacia nuestras propias necesidades y las de los demás. También es importante cómo percibimos los recursos y la cosmovisión que tenemos sobre ellos.

La necesidad humana es una parte esencial de nuestra existencia, tanto física como mental, y se manifiesta en nuestra conciencia como deseos o motivaciones. Estos deseos son interpretaciones específicas de la necesidad en momentos concretos, y no son universales. Por el contrario, la necesidad es común a todos los seres humanos. Nuestros deseos se expresan en acciones y situaciones, y su satisfacción depende del tiempo, lo cual es crucial para el desarrollo humano.

Los bienes materiales son externos y requieren energía para su creación, mientras que los satisfactores actúan como un vínculo entre nuestras necesidades y estos bienes. Los satisfactores son inmateriales y no afectan negativamente al medio

ambiente. Las sociedades actuales de consumo han exagerado la producción de bienes a costa de la atención a las necesidades.

Una dependencia excesiva de bienes puede empobrecer nuestra vida interior. Es importante entender que el término "necesidad humana fundamental" es solo una herramienta para explicar algo que percibimos en nuestra vida.

Una primera hipótesis sostiene que no se pueden presentar las nueve necesidades fundamentales al mismo tiempo en la mente de una persona. Por ejemplo, si centramos nuestra atención en la necesidad de entendimiento al leer, esta desplaza a las otras necesidades. Si ocurre un temblor, la necesidad de subsistencia ocupará el primer plano. Esto sugiere que solo una necesidad puede estar activa en un momento, mientras que las demás quedan latentes.

La segunda hipótesis desafía esta idea, proponiendo que es posible tener varias necesidades activas simultáneamente. Por ejemplo, al sentir afecto por alguien, se combinan la necesidad de entendimiento y la de afecto. En situaciones extremas, la necesidad de supervivencia puede coexistir con la necesidad de comprensión.

La tercera hipótesis complementa la anterior y señala que ciertos contextos activan algunas necesidades más que otras. Por ejemplo, en un ambiente agradable, la necesidad de ocio puede predominar. Una vez que surge el hambre, la necesidad de subsistencia toma el control momentáneamente.

Finalmente, surge la pregunta sobre por qué las personas sienten diferencias en sus necesidades. Estas discrepancias no provienen de las necesidades mismas, sino de los satisfactores, que están influenciados por factores culturales y educativos. Al final, se busca una diversidad de satisfactores que puedan satisfacer las necesidades, promoviendo un entorno más pluralista que fomente distintas maneras de abordar la vida. En distintas sociedades, el concepto de pobreza y riqueza varía, afectando cómo se perciben las necesidades y los satisfactores en la vida cotidiana. (Elizalde, et al, 2006).

En el artículo "Tipos de familia y satisfacción de necesidades de los hijos", se sostiene que la sociedad actual está preocupada por saber si los nuevos tipos de familia recientemente normalizados cumplen adecuadamente con la función de satisfacer las necesidades de los hijos, grupos de investigación examinan cómo las estructuras familiares influyen en la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales, sociales y educativas de los hijos. Basándose en un enfoque psicológico y educativo, los autores analizan diferentes tipos de familias, como las tradicionales, monoparentales, reconstituidas y de convivencia alternativa, y evalúan su capacidad para proporcionar un entorno adecuado para el desarrollo integral de los menores.

El artículo describe cómo han evolucionado las configuraciones familiares, adaptándose a cambios sociales y culturales. Las familias tradicionales han dado paso a una mayor variedad, como familias monoparentales o reconstituidas, reflejo de cambios en la sociedad y en las dinámicas de pareja.

Los autores subrayan que la satisfacción de las necesidades básicas (afiliación, afecto, seguridad y desarrollo personal) es un factor determinante en el bienestar y desarrollo emocional de los hijos. Aunque las familias tradicionales suelen ser vistas como el modelo ideal, el estudio señala que la funcionalidad y calidad de las relaciones dentro de la familia son más importantes que su estructura. Familias no tradicionales también pueden ser altamente efectivas si proporcionan apoyo y estabilidad.

El artículo identifica elementos como la comunicación, el apoyo emocional, la supervisión y la calidad del tiempo compartido como esenciales para la satisfacción de necesidades, independientemente del tipo de familia. Los autores hacen un llamado a las instituciones educativas y políticas sociales para que reconozcan la diversidad familiar y ofrezcan apoyo específico para fortalecer el bienestar de los menores en todos los contextos.

En conclusión, el artículo enfatiza que no es el tipo de familia lo que determina el desarrollo saludable de los hijos, sino la calidad de las relaciones y la capacidad de satisfacer sus necesidades fundamentales. (Román, et al, 2009).

CAPITULO III. METODOLOGÍA

Pregunta de investigación

¿Qué percepción tienen las y los conserjes de UAEM de la valorización de su trabajo por parte de estudiantes, profesores y del personal administrativo?

Objetivo general

Identificar cómo perciben las y los conserjes, cómo es valorado su trabajo por parte de sus jefes, compañeros de sindicato, profesores, alumnos y autoridades administrativas.

Objetivos específicos

- Identificar la percepción de la valorización de su trabajo por parte de alumnos, maestros y personal de confianza.
- Identificar de qué manera la percepción que tienen sobre la valorización de su trabajo, influye en su salud emocional, o llegar a tener síntomas de depresión, como la disminución de interés, sentimiento de gran tristeza, irritabilidad, insomnio, fatiga, perdida de energía, sentimientos de culpa y desesperanza, y disminución de la capacidad para concentrarse.
- Identificar características sociodemográficas de las y los conserjes.
- Indagar la salud emocional de las y los conserjes.

Hipótesis

Las y los conserjes de la universidad, tienen una percepción sobre la valorización de su trabajo muy baja, aunque influye mucho con las personas involucradas, con quienes trabajan a diario, su trabajo se da por sentado y se vuelve invisible, o viéndolos como trabajos de baja categoría. Suelen recibir poco reconocimiento institucional, tanto en términos de salarios como de visibilidad en el entorno laboral. Esta falta de reconocimiento puede influir en cómo son percibidos por otros empleados, estudiantes o miembros de la comunidad. Si las y los conserjes interactúan con estudiantes, profesores y administrativos de manera amable y

respetuosa, esto puede mejorar su imagen y generar un mayor reconocimiento de su labor.

Cuando el trabajo y los esfuerzos que se ejecutan a diario, en mantener un lugar limpio no son valorados o reconocidos puede tener consecuencias profundas en su salud emocional.

Población

Se aplicó una encuesta a 103 trabajadores y trabajadoras de intendencia en la UAEM. Se aplicó personalmente uno por uno específicamente en cada facultad en la que se encuentran adscritos dentro del campus Chamilpa. La participación fue totalmente voluntaria y se aseguró la confidencialidad de la información recolectada.

Exposición de variables

La encuesta aplicada a las y los conserjes se compone de una pequeña presentación, preguntas sociodemográficas básicas como sexo, edad, escolaridad, estado conyugal, municipio de residencia y municipio donde labora; además contiene preguntas sobre el respeto de los demás hacia su trabajo, sobre sus actividades que realiza a diario, y sobre su salud mental. Anexo cuestionario.

Universidad Autónoma del Estado de Morelos
Facultad de Contaduría, Administración e Informática
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos
Estimada y estimado trabajador de la UAEM, el presente cuestionario es parte de mi trabajo de titulación en la especialidad en gestión de recursos humanos, que curso en la facultad de contaduría, administración e informática. Te pido de la manera más atenta me apoyes contestando el presente cuestionario de manera libre y voluntaria. Los resultados de la encuesta sólo se usarán con fines académicos. El objetivo de mi trabajo de tesina es conocer cómo es valorado el trabajo de las y los intendentes de la UAEM por parte de colegas, estudiantes, profesores y personal administrativo. Cualquier duda que tengas al responder el cuestionario, la puedes expresar a quien lo aplique. Agradezco tu apoyo.

Sexo	**Escolaridad**	**Edad**	**Estado conyugal**	**Número de personas que dependen económicamente de ti**	**Años laborando en la UAEM**	**Tipo de contrato**	**Categoría laboral**
Hombre ( ) Mujer ( )	Sin escolaridad ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Preparatoria ( ) Licenciatura ( ) Especialidad ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )	____	Soltero(a) ( ) Casado o unión libre ( ) Separado o divorciad( ) Viudo(a) ( )	_____	_____	Eventual ( ) Base ( ) Jubilado ( )	_____

Tiempo de traslado de la casa al trabajo	**Lugar de adscripción**	**Municipio de residencia**	**Municipio donde trabaja**
_____	_____ _____	_____	_____ _____

Elije qué tan de acuerda estás con cada una de las siguientes afirmaciones	**Mucho**	**Poco**	**Nada**
Las y los estudiantes respetan mi trabajo			
Las y los profesores respetan mi trabajo			
Las y los administrativos respetan mi trabajo			
Mi trabajo es reconocido adecuadamente			
Me estresa mi jefe directo			
Me siento apoyado por mis superiores o jefes			
Mis opiniones son escuchadas en mi espacio de trabajo			
Soy invitado(a) a los eventos de la facultad donde estoy adscrito			
He llegado a tener problemas con mis compañeros trabajadores			
Me siento seguro en mi lugar de trabajo			
El trabajo me deja tiempo suficiente para mi y mi familia			
Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento			
Mi trabajo me hace sentir estresado(a)			
En mi trabajo hay injusticias o discriminación			
El ambiente laboral me da bienestar			
Mi trabajo es tan importante como el de otros profesionales			
Las y los estudiantes me tratan con respeto y consideración			
Las y los profesores me tratan con respeto y consideración			
Las y los administrativos me tratan con respeto y consideración			
Mis compañeros intendentes me tratan con respeto y consideración			
El ambiente laboral es positivo y motivador			
Soy escuchado y atendido por mis superiores			
La comunicación es clara y efectiva en mi lugar de trabajo			
Me sientes motivado para hacer mi trabajo lo mejor posible			
El trabajo que realizo es importante y valioso			
Me ponen tiempo para realizar mis actividades			
Me toman el tiempo para comer			
Es común la rotación de personal en mi facultad			
Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades básicas			
Me siento cómodo en mi lugar de trabajo			
Mi trabajo afecta negativamente mi salud física			
Mi trabajo afecta negativamente mi salud mental			
Mi trabajo afecta negativamente mi salud emocional			
Las y los profesores valoran mi trabajo			
Los altos mandos valoran mi trabajo			
Las y los estudiantes valoran mi trabajo			
Mis compañeros(a) valoran mi trabajo			
Estoy satisfecho(a) con mis condiciones de trabajo			
Me siento satisfecho(a) con mi situación económica			
Me siento satisfecho(a) con mi salario			
Consumo cigarros o vapeadores			

Consumo alcohol			
Consumo algún tipo de droga			
Durante la última semana he sentido lo siguiente			
Sentía como si no pudiera quitarme de encima la tristeza			
Me costaba concentrarme en lo que estaba haciendo			
Me he sentido deprimido(a)			
Me todo lo que hacía me costaba mucho esfuerzo			
He dormido bien			
Disfruto de la vida			
Me he sentido triste			

¿Qué cambiarías en tu trabajo?
¿Qué te motiva a seguir trabajando en la UAEM?
¿Cómo consideras que se valora tu trabajo en la UAEM?

Procedimiento de análisis

Se hizo análisis descriptivo univariado de las preguntas relacionadas con las características sociodemográficas; la de aquellas relacionadas con la percepción de la valorización de su trabajo, y las orientadas a identificar su salud emocional.

El análisis se hizo para toda la universidad y no por facultad, ni por sexo ni por nivel de escolaridad, pues una muestra de 103 encuestas no permite hacer análisis específicos, sólo globales.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

De acuerdo con la tabla 1, la edad promedio de las y los encuestados es de 36.4 años; el rango de edades va de los 21 a los 57. La desviación estándar de 8.7 años, indica que la mayoría de las y los encuestados se concentran en edad de los 29 a los 45 años.

Además, la tabla permite ver que las y los trabajadores tienen en promedio 2 personas dependientes económicamente de su trabajo, lo que indica la relevancia de contar con su empleo.

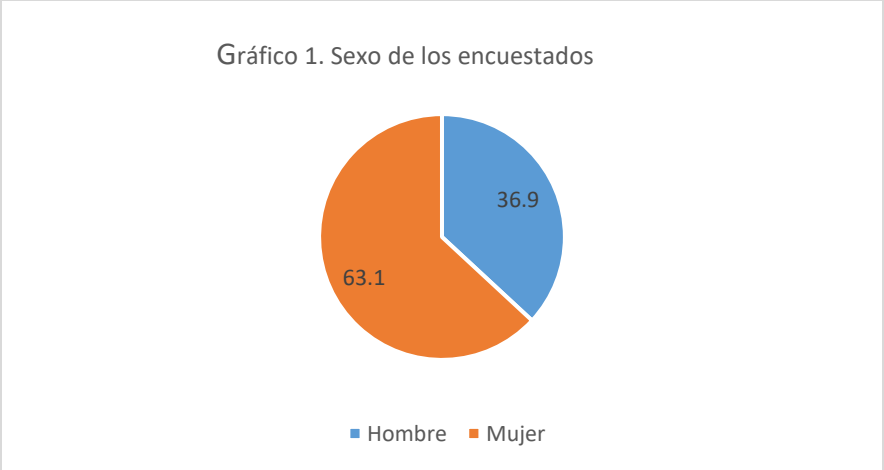
Respecto al tiempo laborando en la UAEM, los resultados muestran que en promedio tienen 8 años en el empleo que realizan. Dada la desviación estándar de 6 años, tenemos que la mayoría de las y los encuestados tienen entre 2 y 14 años trabajando en la UAEM.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de edad personas en el hogar y tiempo laborando

	N	Mínimo	Máximo	Media	DS
Edad	103	21	57	36.38	8.738
Número de personas que dependen económicamente de ti	103	0	5	2.17	1.256
Años laborando en la UAEM	103	0	26	8.32	6.308
N válido (por lista)	103				

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

En el gráfico número 1, se muestra que de 103 conserjes encuestados **el 63.1% son mujeres** y el **36.9% son hombres.**

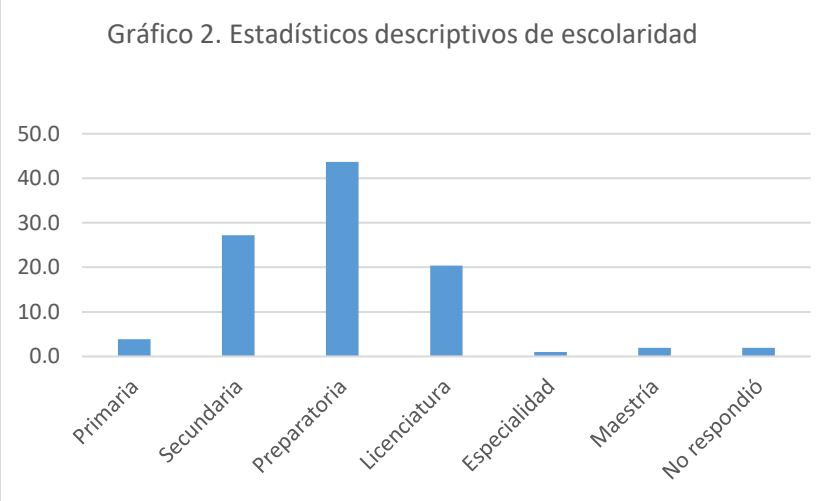


Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

En el gráfico número 2, nos muestra la escolaridad de las y los encuestados que se distribuye de la siguiente manera:

- **Especialidad:** 1 persona
- **Maestría:** 2 personas
- **Licenciatura:** 21 personas
- **Preparatoria:** 45 personas
- **Secundaria:** 28 personas
- **Primaria:** 4 personas

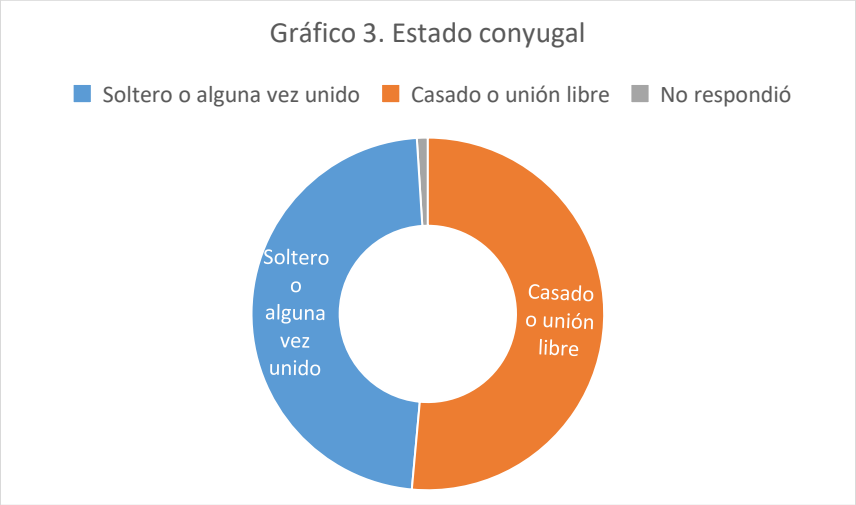
Estos datos muestran que la mayoría de los participantes cuentan con educación a nivel preparatoria, seguida por secundaria y licenciatura. Un grupo menor ha alcanzado estudios de posgrado (especialidad y maestría), mientras que una pequeña proporción tiene únicamente educación primaria.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

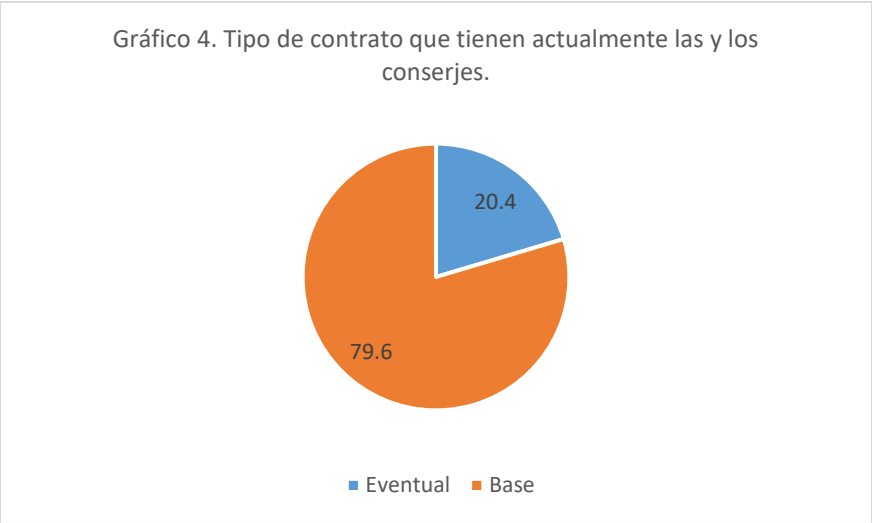
En el gráfico 3. con relación al estado civil de las y los encuestados, los datos revelan que el **47.6%** se identifica como **soltero o alguna vez unido**, lo que incluye categorías como soltero, divorciado, viudo o separado. Por otro lado, el **51.5%** de

los participantes se encuentra **casado o en unión libre**. Es importante señalar que solo **una persona no proporcionó información** sobre su estado civil.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 4 muestra el tipo de contrato laboral de las y los conserjes encuestados, revelando una clara predominancia de contratos de base. Específicamente, el **79.4%** de los conserjes cuenta con un contrato de **base**, lo que implica que su lugar de trabajo es permanente y no está sujeto a cambios. En contraste, el **20.4%** tiene un contrato de tipo **eventual**, lo que significa que están sujetos a posibles cambios de lugar de adscripción con cada renovación de contrato.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

De acuerdo a la **tabla 2**. Los datos sobre el tiempo de traslado de la casa al trabajo (en minutos) muestran una variabilidad considerable entre los participantes. Hay trabajadoras y trabajadores que les lleva 5 minutos a su lugar de trabajo, que son los que menos tiempo les implica, sin embargo, llega a haber trabajadoras y trabajadores que llegan a invertir hasta 2 horas de traslado. Aunque en promedio, les lleva poco más de ¾ de hora. La desviación estándar da cuenta de la alta variabilidad de tiempo que implica para varias y varios arribar a su lugar de trabajo.

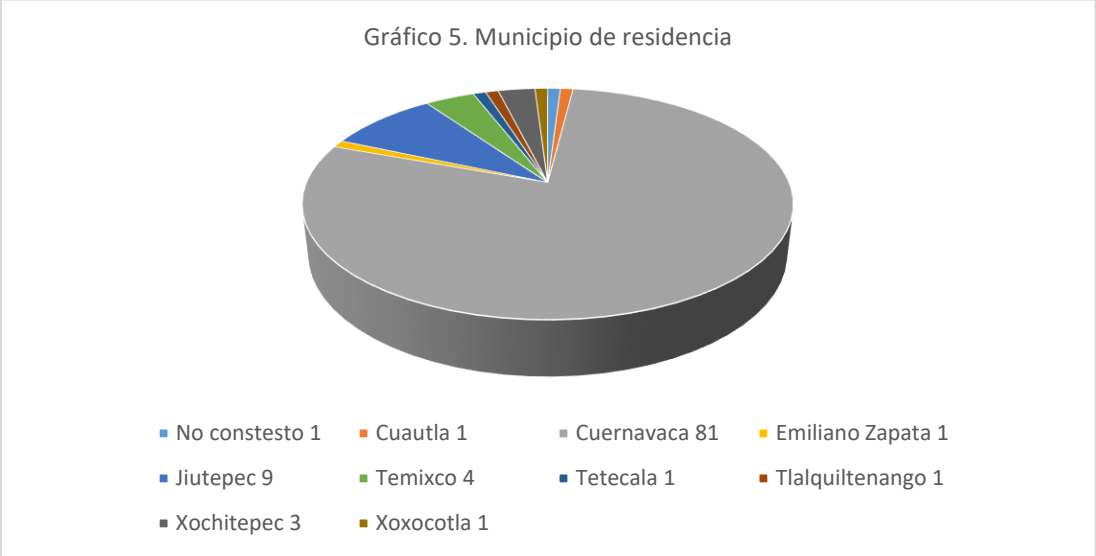
Tabla 2. Estadísticos descriptivos de tiempo de traslado de la casa al trabajo

Estadísticos
Tiempo de traslado de la casa al trabajo (minutos)

N	Válido	100
	Perdidos	3
Media		47.28
Mediana		40
Desv. Desviación		29.383
Mínimo		5
Máximo		120

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo

El gráfico 5 muestra la ciudad o el municipio de residencia de las y los conserjes encuestados, revelando una clara concentración en una ciudad principal. La mayoría, **81 encuestados**, residen en **Cuernavaca**; le sigue **Jiutepec** con **9 personas**, y **Temixco** con **4 personas**. **Xochitepec** es el lugar de residencia de solo **3 personas**. Las **5 personas restantes** se distribuyen en los municipios de **Emiliano Zapata, Tetecala, Xoxocotla, Cuautla y Tlalquiltenango**. Solo 1 persona no contestó.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

En la **tabla 3** se muestra el lugar de adscripción de las y los conserjes encuestados, revelando que la gran mayoría labora en Chamilpa o campus norte. De los **103 conserjes** que participaron en la encuesta, **85** están adscritos al **campus Chamilpa, 8** conserjes en campus **fuera del campus Chamilpa,** pero **en Cuernavaca**, y los restantes **10 conserjes** son considerados **foráneos**, lo que implica que su lugar de trabajo se encuentra fuera del campus principal.

Tabla 3. Lugar de adscripción de las y los conserjes.

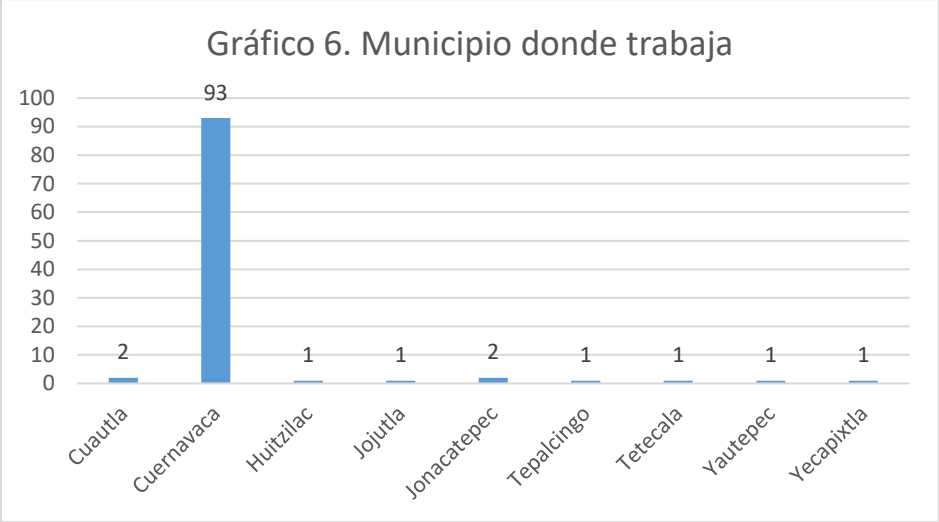
Lugar de adscripción	Frecuencia	Porcentaje
Arquitectura	7	6.8
Biblioteca central	1	1
CELE	1	1

Centro de investigación	2	1.9
CIByC	2	1.9
Ciencias biológicas	1	1
Ciencias del deporte	1	1
CIICAP	1	1
CIIDU	1	1
CIIHU	1	1
Conservación	10	9.7
Dep. de mantenimiento	1	1
Deportivos	4	3.9
Derecho	4	3.9
Dirección de cultura	1	1
Dirección general de Servicios escolares	1	1
Diseño	1	1
Diversas áreas	12	11.7
E.E.S Yecapixtla	1	1
E.E.S. Yautepec	1	1
EESX (Escuela de estudios superiores Xalostoc)	1	1
Esc. De Est. Sup. Tetecala	1	1
Esc. No. 3 Cuautla	1	1
Escuela superiores Jonacatepec	2	1.9
Fac. Comunicación Humana	2	1.9
Facultad de artes	1	1
Facultad de ciencias Agropecuarias	1	1
Facultad de enfermeria	1	1
FCAeI	8	7.8
FCQeI	5	4.9
FES_Tepalcingo	2	1.9
Humanidades	1	1
ICE	2	1.9
Nutrición	3	2.9
Polideportivo 2	2	1.9
Preparatoria 2	2	1.9
Preparatoria N.o 4 Jojutla	1	1
Preparatoria No. 1	1	1
Psicologia	1	1
Técnicos laboratoristas	3	2.9
Tres marias	1	1
Turismo	1	1

U. Biomedica		6	5.8

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

En el gráfico 6 se muestra el municipio donde las y los conserjes encuestados desempeñan sus labores, revelando una alta concentración en un municipio específico. De los participantes, **93 conserjes** trabajan en **Cuernavaca**. El resto se distribuye en varios municipios con una menor cantidad de personal: **2 en Cuautla**, **2 en Jonacatepec**, y **1 conserje** en cada uno de los siguientes municipios: **Huitzilac, Jojutla, Tepalcingo, Tetecala, Yautepec y Yecapixtla**.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

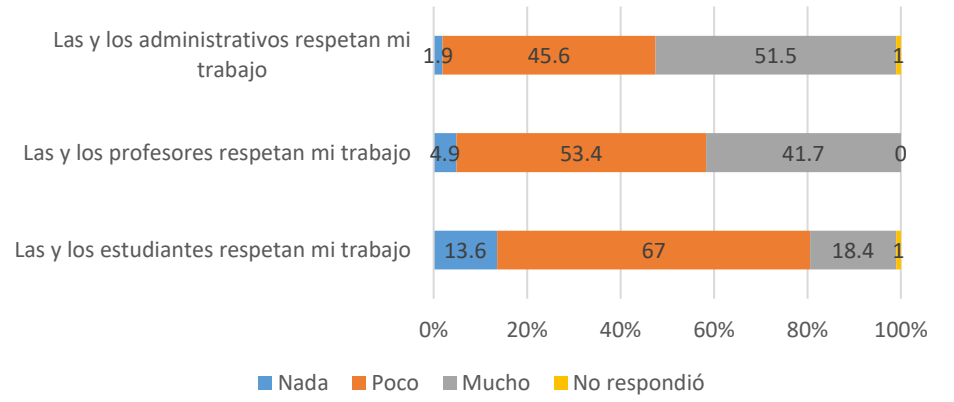
El gráfico 7, muestra la percepción del **respeto hacia el trabajo individual** dentro de la comunidad universitaria, analizando las respuestas de estudiantes, profesores y personal administrativo a la pregunta clave: "¿Se respeta mi trabajo?". Los resultados obtenidos a través de encuestas revelan una variabilidad en las experiencias de cada grupo.

Las y los conserjes autoperciben que las y los **estudiantes** son el grupo que manifiesta un menor nivel de respeto hacia su trabajo. Un significativo **67%** de los encuestados reportó que su trabajo es **"poco"** respetado por las y los estudiantes.

Respecto a la valoración que autoperciben respecto de las y los profesores, las y los conserjes consideran que aquellas y aquellos valoran ligeramente más su trabajo, que las y los estudiantes. Así, un **53.4%** de ellos indicó sentir que su trabajo es **"poco"** respetado.

Por otro lado, consideran que el personal **administrativo** valora más su trabajo que las y los estudiantes y que las y los profesores. Específicamente, el **51.5%** de los encuestados afirmó que su trabajo es respetado **"mucho"** por parte del personal administrativo.

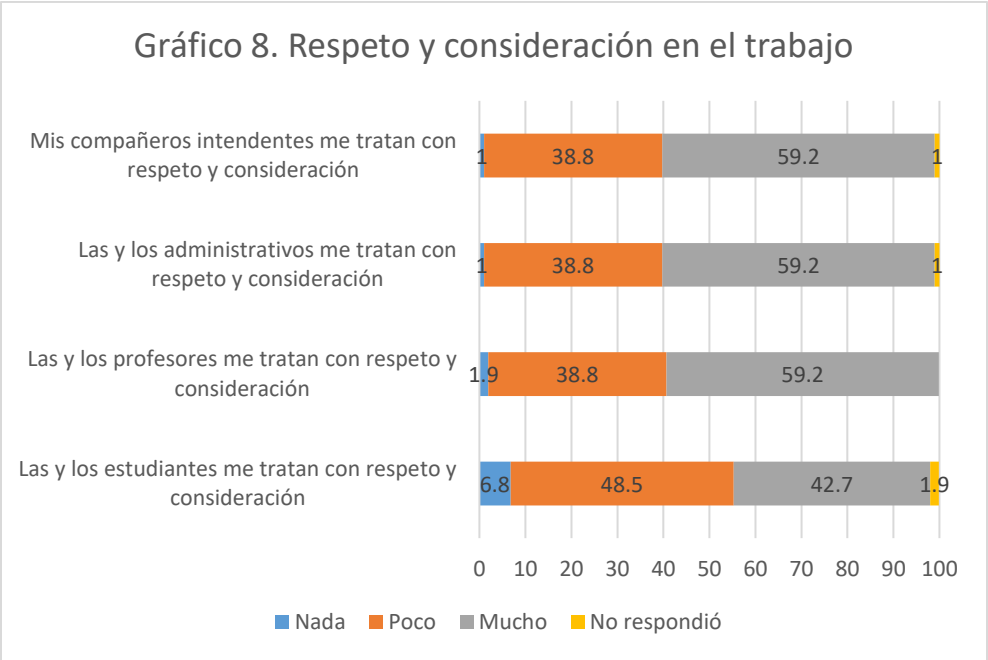
Gráfico 7. Percepción de las y los trabajadores sobre la valoración de su trabajo por parte de administrativos, profesores y estudiantes



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 8 nos muestra sobre el respeto y consideración a las y los conserjes. Se identifica un alto grado de respeto y consideración por parte de sus **compañeros intendentes**, el **personal administrativo** y los **profesores**. Específicamente, un **59.2%** de los encuestados de las y los conserjes, afirmó que estos grupos los tratan con **"mucho"** respeto y consideración.

Sin embargo, la percepción difiere significativamente cuando se trata de las y los **estudiantes**. Una mayoría del personal de intendencia, el **48.5%**, indicó que las y los estudiantes los tratan con **"poco"** respeto y consideración.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

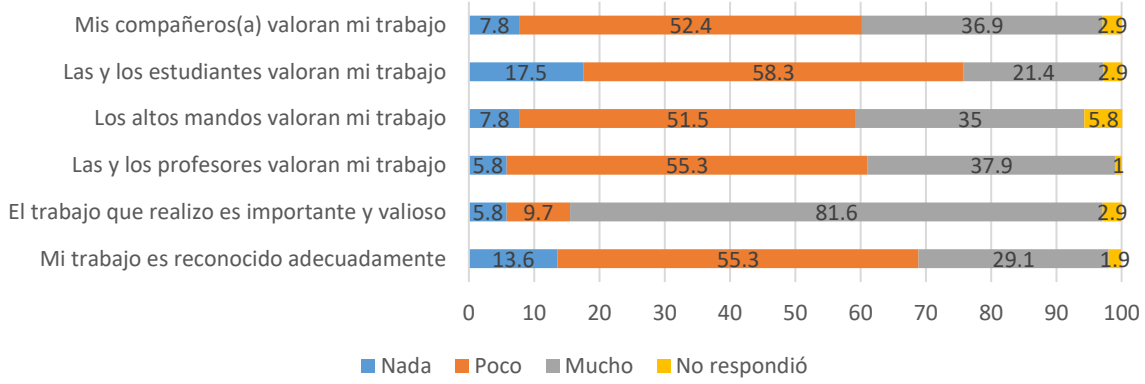
El gráfico 9 nos muestra una tendencia consistente en la percepción de las y los conserjes sobre la valoración de su trabajo por parte de diferentes grupos. En las cuatro categorías analizadas (compañeros, estudiantes, altos mandos y profesores), la respuesta predominante fue **"poco".** Específicamente, el 52.4% consideró que sus **compañeros** valoran su trabajo "poco", una cifra similar se observó con los **estudiantes** (58.3%), los **altos mandos** (51.5%) y los **profesores** (55.3%).

Esta consistencia en las respuestas a través de las cuatro categorías subraya que, para la mayoría de los participantes, la percepción general es que su trabajo es poco valorado.

En cuanto a la pregunta "¿El trabajo que realizó es importante y valioso?", revela que la mayoría de las y los conserjes encuestados (81.6%) percibe su trabajo como **"muy"** importante y valioso. Un porcentaje menor (9.7%) lo considera **"poco"** importante y valioso, mientras que el 5.8% manifestó que es **"nada"** importante**.** El 2.9% restante no proporcionó una respuesta.

Y finalmente al analizar la pregunta "¿Mi trabajo es reconocido adecuadamente?", los datos presentados en el gráfico 9, más de la mitad de las y los conserjes encuestados, un **55.3%**, afirmó que su trabajo es **"poco"** reconocido.

Gráfico 9. Valoración del trabajo de las y los conserjes

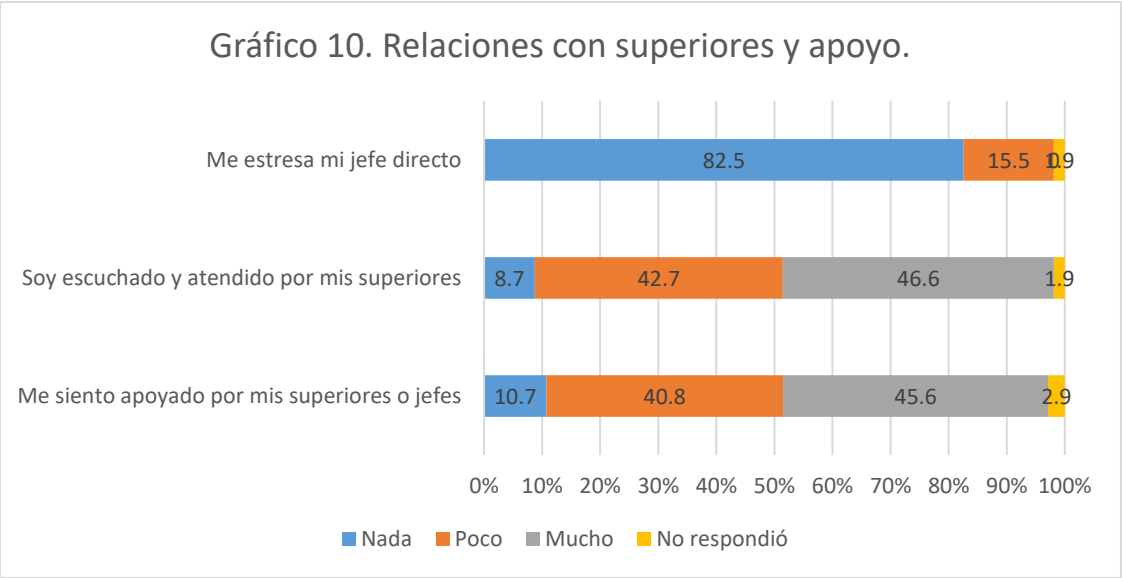


Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo

El gráfico 10 muestra la percepción de las y los conserjes sobre el nivel de apoyo, atención y escucha que reciben de sus superiores. Se observa que la mayoría se siente positivamente impactada en estas áreas, con un **46.6%** indicando sentirse "escuchado y atendido" y un **45.6%** sintiéndose "apoyado" por sus superiores.

Sin embargo, estos resultados se matizan al considerar que un porcentaje considerable de conserjes aún percibe un apoyo limitado. Un **42.7%** reporta sentirse **"poco"** escuchado y atendido, y un **40.8%** se siente **"poco"** apoyado por sus superiores.

Finalmente, las y los conserjes, en su gran mayoría (82.5%) no se sienten estresados por su jefa o jefe directo, lo cual es un indicador de buena relación laboral con quien detenta la calidad de jefe o jefa.



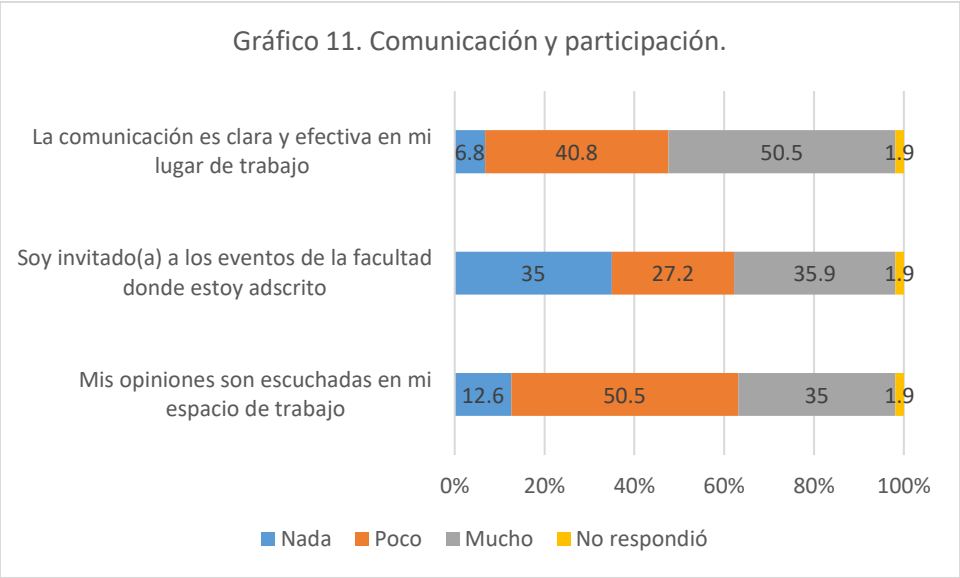
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

En el gráfico 11 se muestra una visión sobre sobre la comunicación, la inclusión en eventos y la escucha de opiniones entre las y los conserjes encuestados.

En cuanto a la **claridad y efectividad de la comunicación** en su lugar de adscripción, se observa una división de opiniones: una parte significativa de las y los conserjes la considera "muy" clara y efectiva, mientras que un **40.8%** percibe que es "poco" clara.

Respecto a la **invitación a eventos** de la facultad, la situación es también variada. Un **35.9%** de las y los conserjes afirma ser invitado a estos eventos, contrastando con un **35%** que directamente "no es invitado". Adicionalmente, el **27.2%** solo es invitado "pocas veces".

Finalmente, sobre la **escucha de sus opiniones**, una mayoría del **50.5%** de los conserjes considera que sus opiniones son "poco" escuchadas. Solo el **35%** siente que sus opiniones son "muy" escuchadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 12, muestra que las y los conserjes en su mayoría se quedan a trabajar en el mismo lugar, de ahí que 72% hayan respondido que la rotación es poca o nula. Es preciso decir que una vez que obtienen la base, les asignan un lugar fijo de trabajo, y solo se cambian de lugar si ellos lo desean, y en cambio los eventuales, cuando les renuevan su contrato los pueden cambiar de lugar de adscripción y les indican su nuevo lugar de trabajo.



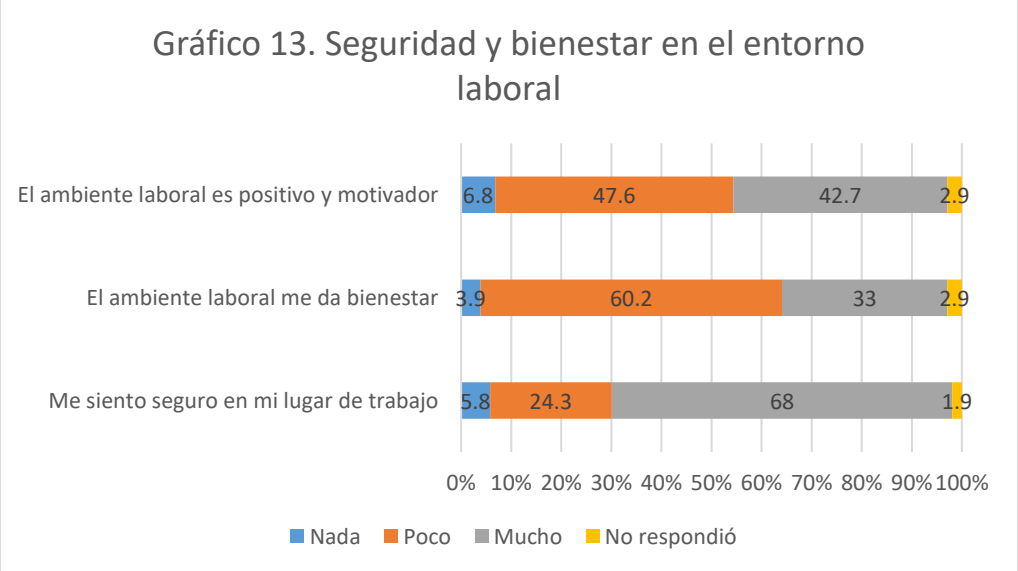
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 13 refiere al ambiente laboral y motivador, las opiniones se encuentran divididas. Un **47.6%** de las y los conserjes lo califica como **"poco" positivo**. No obstante, un considerable **42.7%** lo considera **"muy" positivo**, indicando que una parte significativa de las y los conserjes sí percibe un ambiente favorable y un mínimo **3.9%** reporta un ambiente "nada" positivo, lo que representa una minoría.

A pesar de estas percepciones divididas sobre el ambiente laboral, un dato relevante es que el **60.2%** de las y los conserjes manifiesta que el ambiente laboral les proporciona **"poco" bienestar**.

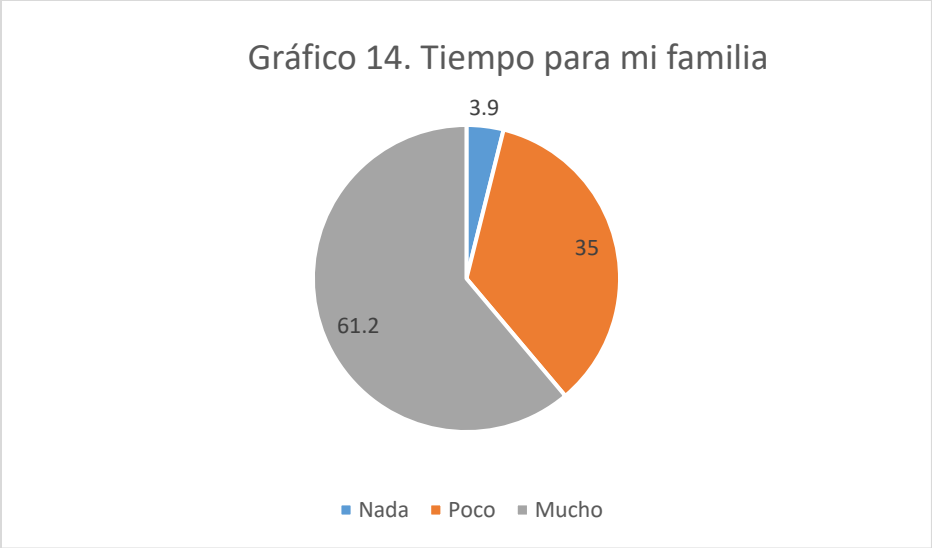
Por otra parte el **68%** de las y los conserjes se siente **muy seguro** en su lugar de trabajo y el 24.3, **"poco"** seguro.

Este hallazgo es crucial, ya que un ambiente seguro no necesariamente se traduce en un ambiente de bienestar. Podría indicar que, aunque se sientan físicamente seguros, factores como el estrés, la carga de trabajo, la falta de oportunidades de desarrollo o la calidad de las relaciones interpersonales podrían estar impactando negativamente su bienestar general.



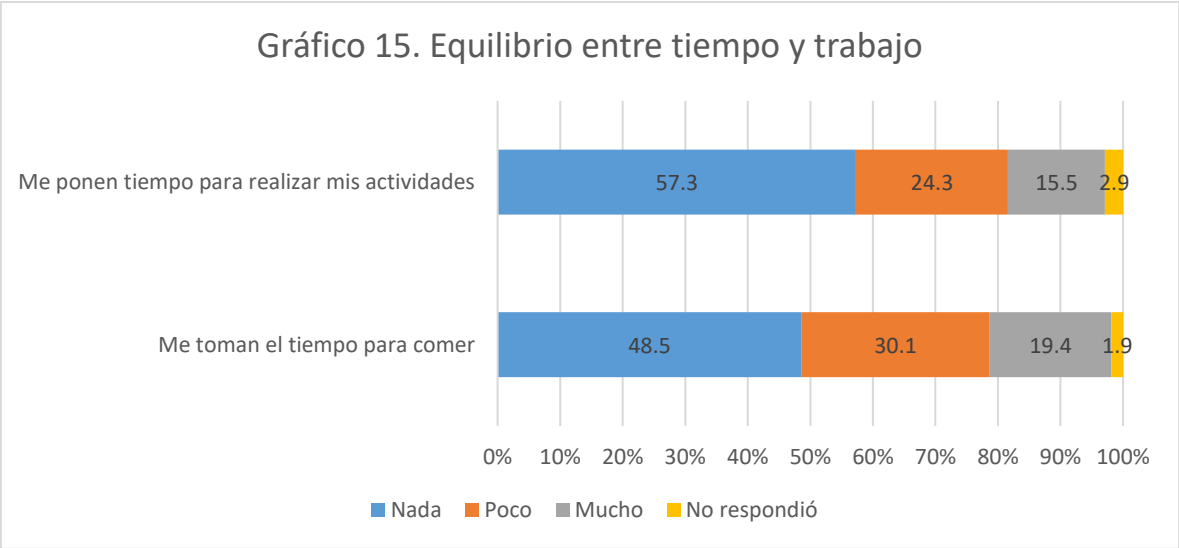
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El **gráfico 14.** Muestra que la mayoría, el 61.2%, de las y los conserjes, tienen tiempo para ellos y para su familia por estar en este trabajo, un 35% tienen “poco” tiempo y el 3.9% “nada”. Lo anterior indica que casi dos terceras partes de las y los conserjes concilian bien el tiempo de trabajo con el de la familia; sólo para una tercera parte esa relación es problemática.



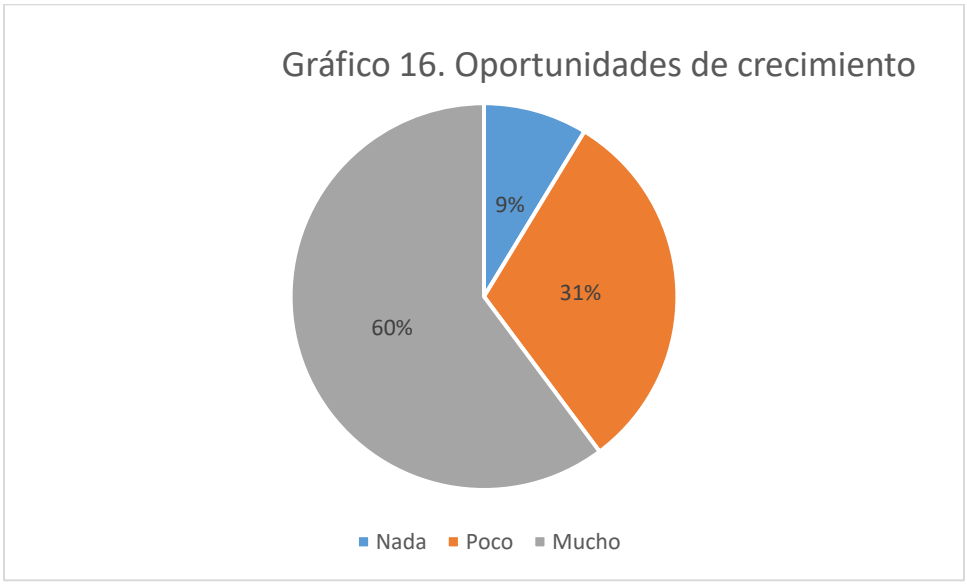
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El **gráfico 15** muestra que a la mayoría de las y los conserjes no les toman tiempo para realizar sus actividades, ni para comer. En cambio, al 30.1% les toman “poco” el tiempo para comer y al 24.3% le toman “poco” tiempo para realizar sus actividades. Y a la minoría (15.5%) les cuidan “mucho” el tiempo que hacen para realizar sus actividades y al 19.4% les toman “mucho” el tiempo para comer.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

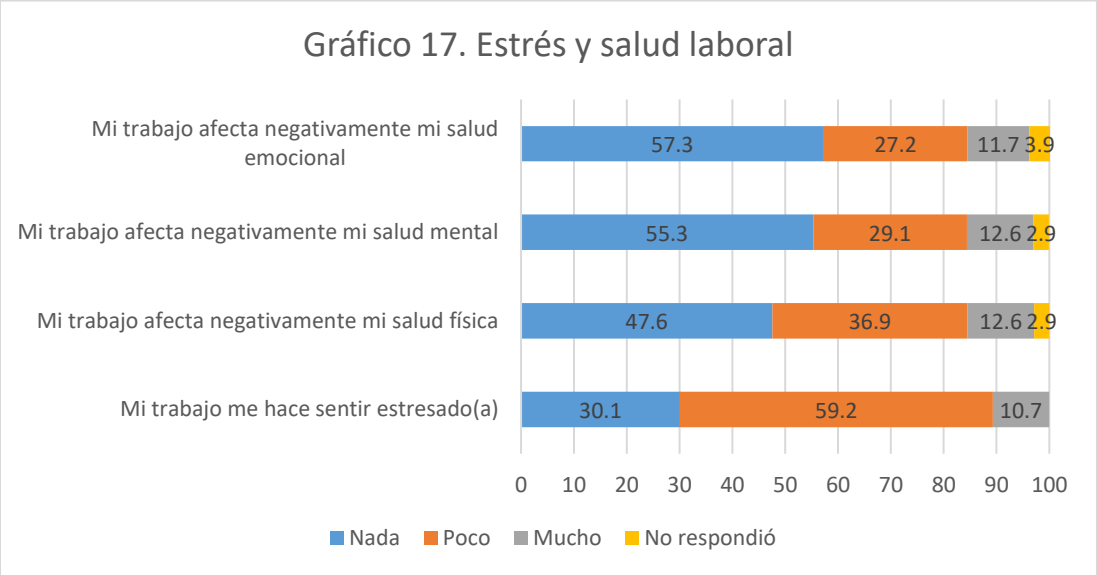
El gráfico 16, muestra que el 60% de las y los conserjes tienen oportunidades de crecimiento en su lugar de trabajo, el 31% dicen consideran que tienen “poca” oportunidad, y solo el 9% considera que no tienen oportunidades de crecimiento.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 17, nos muestra que en relación con las preguntas ¿Mi trabajo afecta negativamente mi salud emocional, mental y física?, la mayoría contesto que “nada”. Y un promedio entre el 36.9% y el 27.2% contesto que “poco” les afecta su trabajo su salud. En cambio, a la mayoría el 59.2% se siente poco estresado por su trabajo, y solo el 10.7% sienten mucho estrés en su trabajo.

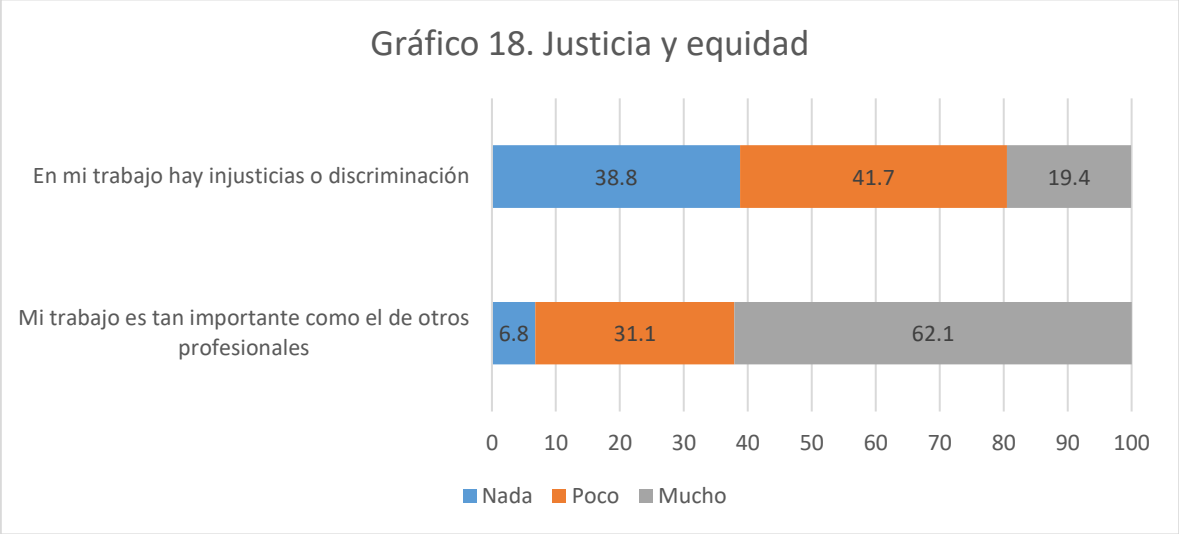
Las respuestas a las preguntas sobre cómo perciben que su trabajo incide en su salud emocional, mental, física y el sentirse estresados, muestran que en general consideran tener poco impacto, por lo que, desde estas preguntas, podemos considerar que su trabajo tan sólo les hace sentir ligeramente estresados y estresadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

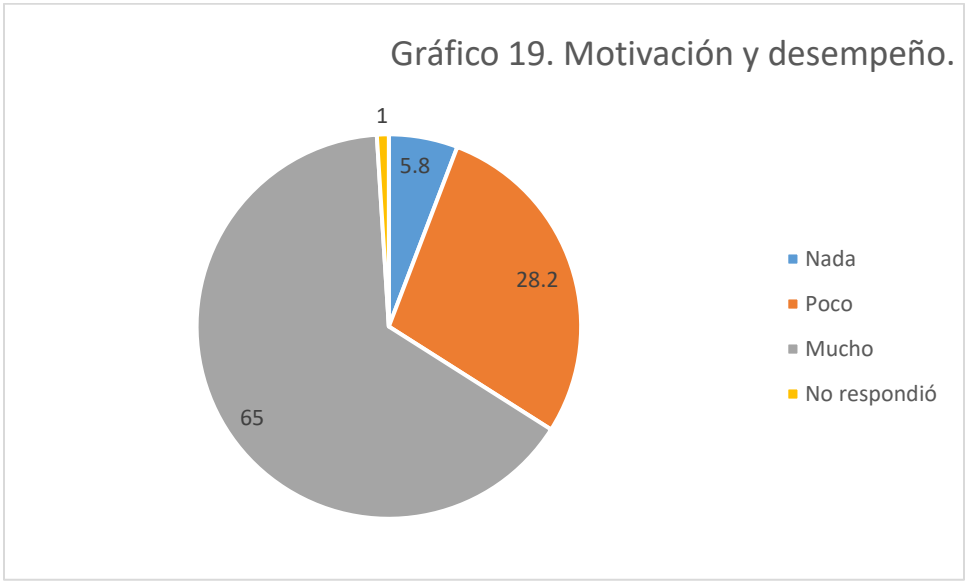
El **gráfico 18**, muestra que la mayoría de las y los conserjes encuestados, el 41.7% contesto que hay “pocas” injusticias o discriminación en su lugar de trabajo, seguido del 38.8% que dice que no hay nada de injusticias o discriminación.

Y en la siguiente pregunta los y las conserjes la mayoría el 62.1% contestaron que su trabajo es mucho muy importante como el de otros profesionales. En general tienden a valorizar positivamente su trabajo.



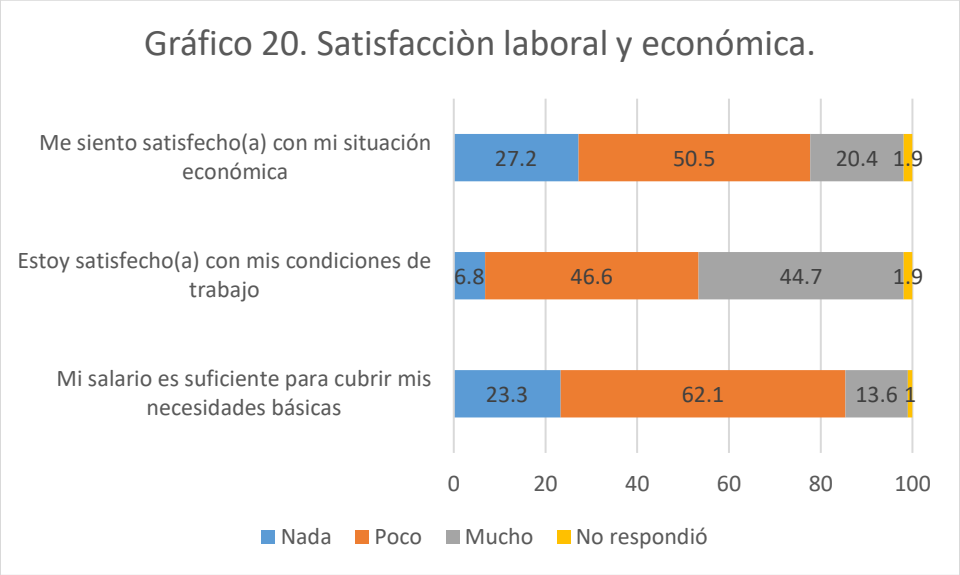
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

El gráfico 19, muestra que la mayoría de las y los conserjes encuestados, respondieron que se sienten motivados para hacer su trabajo lo mejor posible. Solo una parte que corresponde al 28.2% se siente poco motivado, y el 5.8% nada motivado para hacer su trabajo lo mejor posible. Los resultados indican que en general se sienten satisfechos con su trabajo, lo que les permite sentirse motivados.



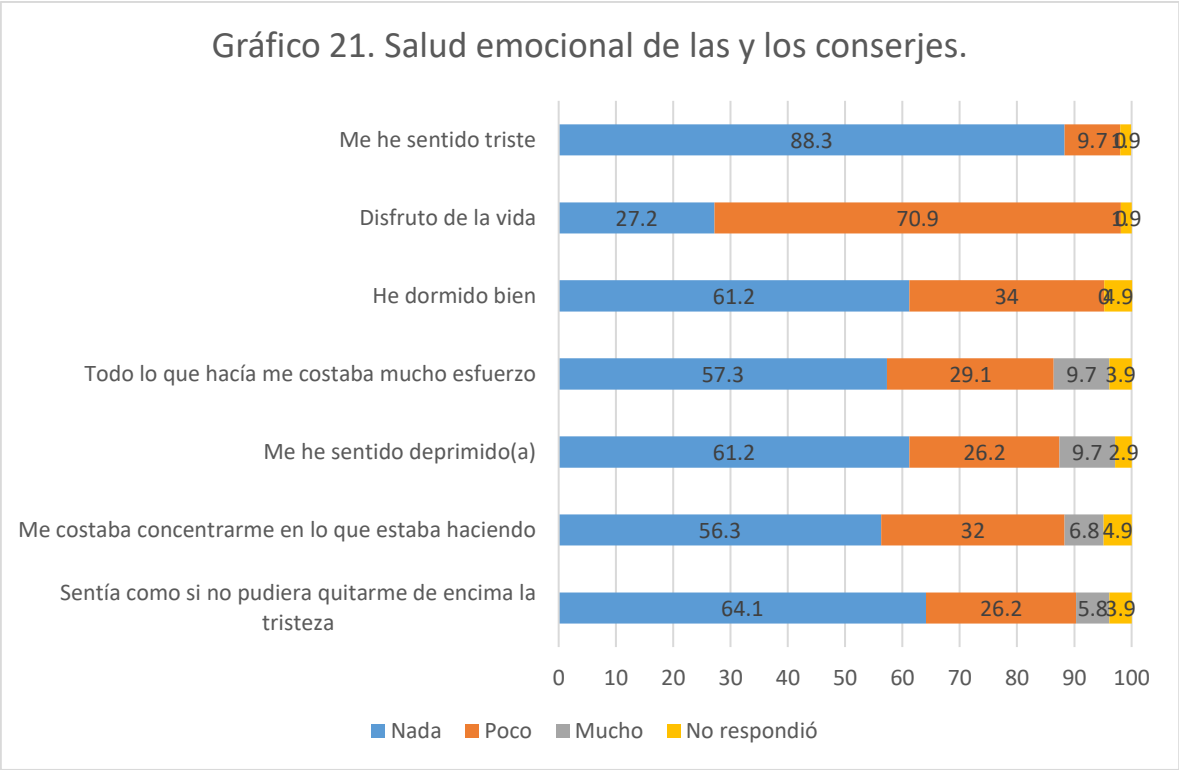
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

Al considerar 3 variables respecto a la satisfacción laboral y económica, de acuerdo con el gráfico 20, encontramos que las y los trabajadores tienden a estar satisfechos con sus condiciones de trabajo, pero no así con las condiciones económicas, pues no les permite cubrir sus necesidades básicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

Finalmente, el gráfico 21 muestra preguntas que buscan indagar las condiciones de salud mental y emocional de las y los conserjes. En general las respuestas indican que su salud emocional y mental es óptima: la proporción de las y los que declaran sentir mucha tristeza, insatisfacción con la vida, falta de sueño, sentirse deprimidas o deprimidos y falta de concentración, cuando mucho llega a alcanzar al 10% de las y los encuestados.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de autopercepción de la valoración del trabajo.

CONCLUSIONES

En esta investigación nos propusimos esta pregunta de investigación.

¿Qué percepción tienen las y los conserjes de UAEM de la valorización de su trabajo por parte de estudiantes, profesores y del personal administrativo?

Y propusimos esta HIPÓTESIS

Las y los conserjes de la universidad, tienen una percepción sobre la valorización de su trabajo muy baja, aunque influye mucho con las personas involucradas, con quienes trabajan a diario, su trabajo se da por sentado y se vuelve invisible, o viéndolos como trabajos de baja categoría. Suelen recibir poco reconocimiento institucional, tanto en términos de salarios como de visibilidad en el entorno laboral. Esta falta de reconocimiento puede influir en cómo son percibidos por otros empleados, estudiantes o miembros de la comunidad. Si las y los conserjes interactúan con estudiantes, profesores y administrativos de manera amable y respetuosa, esto puede mejorar su imagen y generar un mayor reconocimiento de su labor.

Cuando el trabajo y los esfuerzos que se ejecutan a diario, en mantener un lugar limpio no son valorados o reconocidos puede tener consecuencias profundas en su salud emocional.

Los RESULTADOS muestran que:

La mayoría de las y los conserjes encuestados cuenta con base en su lugar de adscripción, lo que implica una estabilidad laboral. Solo un 20% de ellos aún se encuentra en una situación laboral eventual.

Las respuestas obtenidas de las preguntas realizadas en la encuesta son:

- La mayoría de los conserjes sienten que los administrativos respetan mucho su labor. Los profesores muestran un nivel de respeto percibido menor en comparación con los administrativos.
- Y los estudiantes son quienes, según la percepción de los conserjes, menos respeto demuestran hacia su trabajo.

- Que los compañeros intendentes, administrativos y profesores los tratan con mucho respeto y consideración, y los estudiantes con poco.
- Para las y los conserjes es muy importante y valioso su trabajo que realizan, pero la mayoría dice que es poco valorado su trabajo por sus propios compañeros, estudiantes, altos mandos y profesores.
- Son muy escuchados y atendidos por sus superiores y se sienten apoyados por ellos. A la mayoría no le estresa su jefe directo.
- Tienen una comunicación clara en su lugar de trabajo, son invitado en algunos eventos que realiza la facultad, y se son poco escuchados.
- La rotación de personal es poca. Y no tienen buena relación entre compañeros.
- El ambiente laboral no es muy positivo y motivador, y les genera poco bienestar.
- Se sienten muy seguros en su lugar de trabajo.
- La mayoría, dice tener tiempo para su familia y para el trabajo.
- En su lugar de trabajo, a la mayoría, no les toman tiempo para comer ni para realizar sus actividades.
- Tienen oportunidad de crecimiento laboral.
- Su salud emocional, mental y física no se ven afectadas para la mayoría, pero si se sienten un poco estresados.
- En los lugares de trabajo hay injusticias o discriminación, pero para ellos su trabajo es muy importante como el de otros profesionales.
- Se sienten muy motivado para hacer su trabajo lo mejor posible.
- La mayoría no se siente satisfecho con su situación económica.
- La mitad se siente satisfecho con las condiciones de trabajo y la otra mitad no.

- Su salario no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.
- La mitad consume alcohol, muy pocos fuman y solo 3 personas dicen que consumen droga.
- Finalmente, no tienen un estado anímico bajo, la mayoría no se siente deprimido, ni le da trabajo concentrarse, ni tristeza, aunque no duermen muy bien, y disfrutan poco de la vida.

La teoría confirma que un salario bajo, no termina de cubrir las necesidades básicas y que los trabajadores con sentido de permanencia siempre van a trabajar mejor y sentirse valorados.

BIBLIOGRAFIA.

Ahumada, Luis (2012). “Liderazgo en organizaciones educativas”. Persona, núm. 15, enero-diciembre, 2012, pp. 239-252. Universidad de Lima. Lima, Perú. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259014

Arranz Freijo, Enrique; Oliva Delgado, Alfredo; Martín Ayala, Juan Luis; Parra Oliva, Agueda (2010). “Análisis de los Problemas y Necesidades Educativas de las Nuevas Estructuras Familiares”. *Psychosocial Intervention*, vol. 19, núm. 3, 2010, pp. 243-251. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España. http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=179817507005

Balladares Ponguillo, Karen Andrea y Hablick Sánchez, Félix Cristobal (2017). “Bornout: el síndrome laboral”. En *Journal of business and entrepreneurial studies*, vol. 1, núm. 1. https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/html/

Cantón Mayo, Isabel (2003). “La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones”. Revista Interuniversitaria de Formación del *Profesorado*, vol. 17, núm. 2, agosto, 2003, pp. 139-165. Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27417209

Carucí Lozada, Emilia R. (2010). “Visión humana de la gerencia en las organizaciones educativas”. *Multiciencias,* vol. 10, 2010, pp. 201-206. Universidad del Zulia. Punto Fijo, Venezuela. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430360011

Elias, Norbert y Scotson, John (2016). “Establecidos y marginados”. Una investigación sociológica sobre problemas comunitarios /; pról. De Tatiana Savoia Landini : Trad. Víctor Altamirano. México. FCE, 2016.

Elizalde Hevia, Antonio; Martí Vilar, Manuel; Martínez Salvá, Francisco A. (2006). “Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la persona”. Polis, *Revista de la Universidad Bolivariana*, vol. 5, núm. 15, 2006. Universidad de Los Lagos. Santiago, Chile. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006

Fairris, David, (2007). “¿Qué hacen los sindicatos en México?”. En *Estudios Económicos*, vol. 22, núm. 2, julio-diciembre, 2007, pp. 185-240. https://www.redalyc.org/pdf/597/59722202.pdf

García-Peña, John Jairo, Hernández-Monsalve Pamela Isabel , Estrada-Hernández , Liliana Isabel y Vidal-Yepes Laura Andrea (2018). “Reconocimiento y Participación de nuevos agentes educativos en la Escuela: Auxiliares de la Educación”. En el *Ágora U.S.B.,* vol. 18, núm. 1, pp. 153-163.https://www.redalyc.org/journal/4077/407758286009/html/

Genesi, Margareth; Romero, Nercida; Tinedo, Yasmarili (2011). “Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas”. *Negotium,* vol. 6, núm. 18, enero-abril, 2011, pp. 102-128. Fundación Miguel Unamuno y Jugo. Maracaibo, Venezuela. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007

Gómez Hernández, Andrés (2004). “DESIGUALDAD SALARIAL: ¿CAUSA O CONSECUENCIA DE LA INTEGRACIÓN DE LOS MERCADOS?”. *Universidad Eafit*, año/vol. 40, número 133, Medellín, Colombia pp.8-21. Consultado el día 10 de septiembre de 2024 https://www.redalyc.org/pdf/215/21513302.pdf

Martínez Chairez Guadalupe Iván, Torres Díaz Melissa Jaziry, y Ríos Cepeda Vera Lucía (2020). “El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico”. Escuela Normal Rural Ricardo Flores Magón, Saucillo, Chihuahua, México. IE *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, vol. 11, pp. 1-17, 2020. Red de Investigadores Educativos Chihuahua A. C. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.657

Martínez González, José Gabriel (2018). “La historia sin fin: el debate por el salario mínimo”. En *Sociológica (México*), vol. XXXIII, núm. 83, pp. 5-28. https://www.redalyc.org/journal/413/41356919002/html/

Moreno Brid, Juan Carlos, Garry Stefanie, Gómez Franco, Monroy Luis Ángel (2014). “El Salario Mínimo en México”. *Economíaunam,* vol. 11, núm. 33, pp. 78-93. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=363542901004

Pashanasi Amasifuen, Beto, Gárate Ríos, Jhonny y Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (2021). “Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura”. En *Comuni@cción*, vol. 12, núm. 3, pp. 163-174. https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439001/html/

Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio y Arteaga Ureta., Flor María, (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo d

e las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019. https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf

Puig Llobet, Montserrat; Sabater Mateu, Pilar; Rodríguez Ávila, Nuria (2012). “NECESIDADES HUMANAS: EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO SEGÚN LA PERSPECTIVA SOCIAL”. Aposta. *Revista de Ciencias Sociales*, núm. 54, julio-septiembre, 2012, pp. 1-12. Móstoles, España. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950250005

Rodríguez Pérez, Reyna Elizabeth, Castro Lugo, David, Mendoza López, Montserrat (2019). “Desigualdad salarial y trabajo informal en regiones de México”. En *Región y sociedad*, vol. 31, pp. https://www.redalyc.org/journal/102/10259068012/html/

Roman Sanchez José-María, Martin Anton Luis-Jorge, Carbonero Martin Miguel-Ángel (2009). “TIPOS DE FAMILIA Y SATISFACCION DE NECESIDADES DE LOS HIJOS”. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 2, núm. 1, 2009, pp. 549-558. Badajoz, España. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832321060

Serna Huesca, Odete; Sánchez Serrano, Cinthia Jessica y Rubio Martínez, Isabel (2019). “LOS NUEVOS RETOS Y DEMANDAS DE LA EDUCACIÓN “DESARROLLO DE COMPETENCIAS”. Atenas, vol. 3, núm. 31, julio-septiembre, 2015, pp. 1-7. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas, Cuba. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207001

Torrens Pérez, María Elena y Real Goya, Gabriela (2019). “Salarios Mínimos y Necesidades Vitales”. En *ECA Sinergia*, vol. 10, núm 3, pp. 108-118. https://www.redalyc.org/journal/5885/588561531009/html/

Velázquez Orihuela, Daniel, y Hernández Veleros, Zeus Salvador (2018). “UNA EXPLICACIÓN A LA CURVA DE SALARIOS”. En *Cuadernos de Economía*, vol. XXXVII, núm. 73, pp. 67-94. https://www.redalyc.org/journal/2821/282156628004/html/