



Informe del clima institucional Escuela Superior de Zimapán 2023-2024

Marzo 2024

AUTOR:

Dr. José Antonio Pérez Enzastiga

APOYO TÉCNICO:

Lic. Víctor Samperio Márquez

Primera edición 2021-2022

©Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

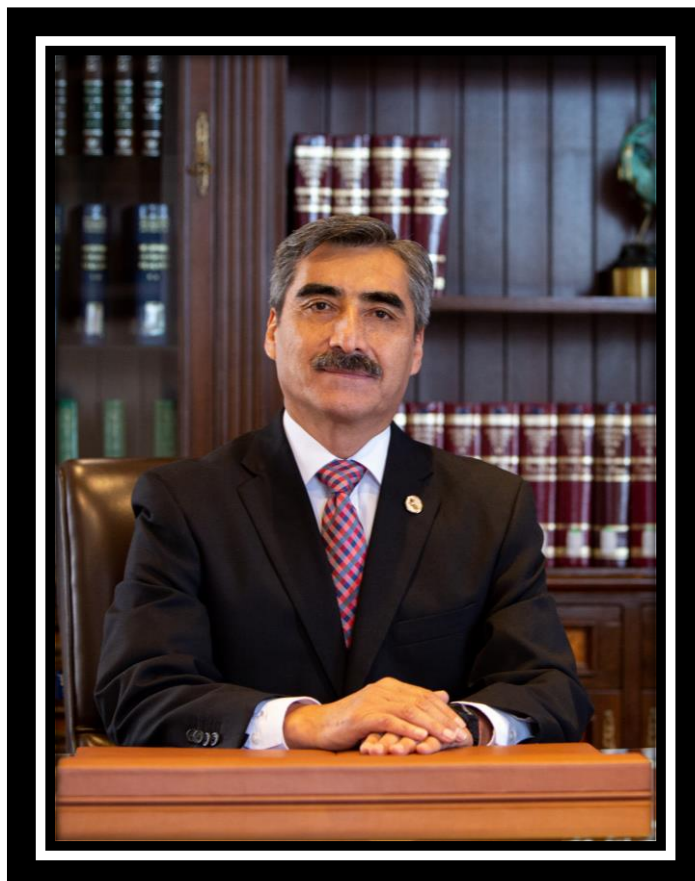
Abasolo 600, Col. Centro, Pachuca, Hgo. México. CP 42000

Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra sin el consentimiento escrito de la UAEH.

Registro Público del Derecho de Autor 03-2014-062511300000-01

Título de registro de marca 1556919 “Sistema Institucional de evaluación UAEH”

DIRECTORIO



Dr. Octavio Castillo Acosta
Rector

Mtro. Julio César Leines Medécigo
Secretario General

Dr. Jesús Israel Monroy Muñoz
Director General de Evaluación

Mtra. Brenda Ivonne Olvera Larios
Subdirectora General de Evaluación

Dirección General de Evaluación



Contenido

1. Introducción	7
2. Metodología	9
3. Sujetos.....	10
4. Procedimiento de la aplicación.....	10
5. Instrumentos	11
5.1 Trabajadores.....	11
5.2 Alumnos	12
6. Resultados	14
6.1 Trabajadores.....	14
6.1.1 Variables contextuales.....	15
6.1.2 Variables de clima institucional	17
6.1.3 Valoración por dimensión.....	18
6.1.4 Percepción de los trabajadores respecto al clima laboral	19
6.2 Alumnos	23
6.2.1 Variables contextuales	24
6.2.2 Variables de clima escolar.....	26
6.2.3 Valoración por dimensión.....	26
6.2.4 Percepción de los alumnos respecto al clima escolar	27
7. Conclusiones.....	30

1. Introducción

En toda actividad educativa se encuentra presente la interacción de personas, cada una con características comunes y no comunes como los valores, las emociones, las necesidades, los conocimientos y las experiencias previas. En situaciones escolares se genera explícita e implícitamente una atmósfera de trabajo diverso, demandando un trato distinto respecto a otras actividades, a esta interacción se le denomina clima organizacional, definido como el ambiente interno entre los miembros de la organización el cual se encuentra ligado al grado de motivación de los empleados, indicando de forma específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros de la organización (Chiavenato, 2007).

El clima puede ser favorable cuando propicia la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros y desfavorable cuando no logra satisfacer dichas necesidades. Por esta razón, la forma de comportarse de los individuos en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

A partir de la década de los noventa las instituciones de educación superior en México promueven el desarrollo de ejercicios de evaluación interna, lo que inicialmente se consideró como medio de control, en la actualidad es considerado como una cultura que permite sustentar el desempeño institucional en la detección de fortalezas y áreas de oportunidad para la mejora continua. En los perfiles de las escuelas eficaces, el estudio del clima ha sido un componente muy común (Anderson, 1985).

Es innegable que, el estudio del clima en las instituciones se justifica por su posible relación con el rendimiento académico, las actitudes, la satisfacción y participación de los trabajadores, partiendo de un diagnóstico previo que permita identificar las

razones por las cuales suceden algunos conflictos o contratiempos y anticiparse a posibles actitudes o comportamientos en un proceso de cambio.

Diagnosticar la cultura organizacional no es una tarea sencilla, pero es innegable que resulta imprescindible para la subsistencia y el éxito de las organizaciones, debido a que en un mundo globalizado, competitivo y dinámico un buen clima laboral induce a una convivencia más fácil permitiendo abordar los conflictos en mejores condiciones. Es también, un factor que incide en la calidad y desempeño de sus integrantes convirtiéndose en una variable muy importante para el logro de las metas organizacionales, para ello es necesario contar con instalaciones, equipamiento, mobiliario y demás insumos acordes a la calidad que se pretende, especialmente un ambiente colaborativo entre los sujetos que forman parte de la organización; administrativos, prestadores de servicios, académicos de tiempo completo, funcionarios, empleadores, padres de familia y sociedad en general, para lograr acciones de integración y convivencia que reconozcan la diversidad y tengan en común la mejora en aras del logro de indicadores de efectividad en todos los niveles.

A este respecto, la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo es una Institución educativa con un alto compromiso en brindar educación integral y de calidad a sus estudiantes, es consciente de que esto no sería posible sin el personal que en ella labora. Por ello, no sólo se rige a través de una legislación clara y congruente para regular sus acciones, sino que va más allá a través de procesos evaluativos plasmados en el PDI 2024-2029, como parte de los compromisos establecidos en el Programa de Desarrollo de la Dirección General de Evaluación, lo cual permitirá profundizar en aspectos relevantes para su quehacer, procurando siempre la participación de su comunidad y para que los resultados sean un sustento sólido para la toma de decisiones.

2. Metodología

La evaluación del clima institucional se realiza de forma bianual y para ello participan las audiencias de trabajadores (directivos, académicos, administrativos). Para esta aplicación se solicita a la Dirección de Información y Sistemas la apertura de la evaluación, estableciendo el periodo y cierre de la misma.

De igual forma, se solicita a la Dirección de Comunicación Social el envío de correos masivos semanales a todos los trabajadores que cuentan con un correo institucional y a los directores de los institutos, escuelas superiores, escuelas preparatorias y dependencias universitarias con el propósito de socializar la información de la evaluación.

Mientras que la Dirección General de Evaluación envía correos informativos a los directores de los institutos, escuelas superiores, escuelas preparatorias y dependencias universitarias invitando la participación de los trabajadores adscritos a sus centros de costos.

Durante la aplicación, se realizan extracciones para identificar el personal que realizó la evaluación e informar a los directores y/o responsables de las dependencias universitarias los avances de la aplicación. Al término del periodo se solicita a la Dirección de Información y Sistemas el cierre de la aplicación. Finalmente se realiza la extracción y conformación de la base de datos para iniciar el análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados. El informe de resultados se envía y publica en el Micrositio de la Dirección General de Evaluación¹.

En tanto que la evaluación del clima escolar se realiza anualmente, con la participación de los alumnos de los institutos, escuelas superiores y escuelas preparatorias. El instrumento se incluye en el cuestionario “Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar (EsEstySa), durante el proceso de reinscripción a cargo de la Dirección de Administración Escolar.

¹ https://www.uaeh.edu.mx/adminyserv/dir_generales/evaluacion/reseval.html

Fases de la evaluación

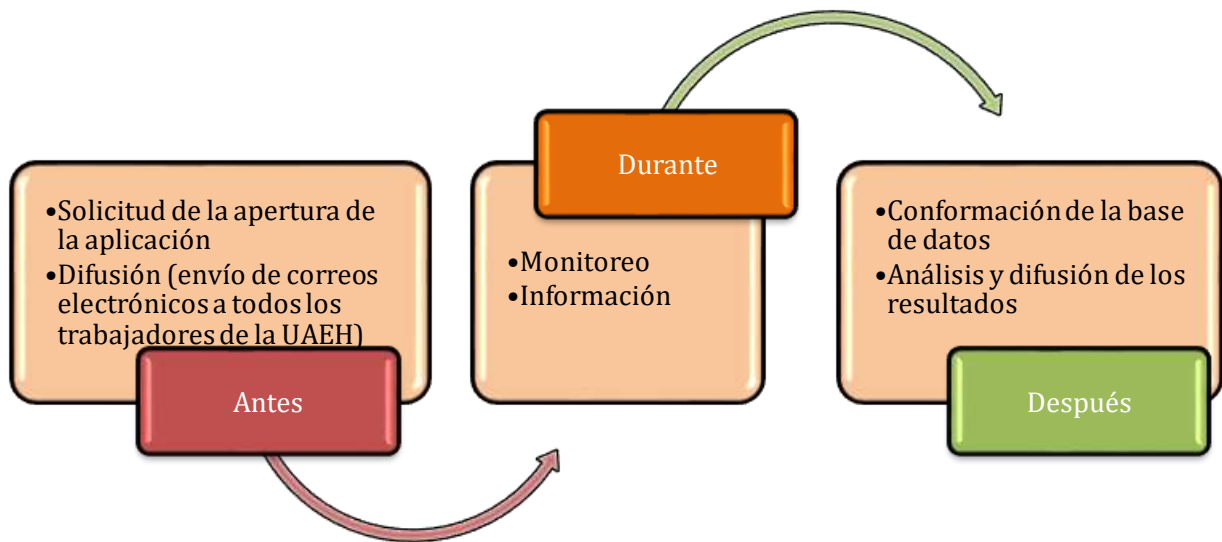


Figura 1. Fases de la evaluación.

3. Sujetos

Se decidió que hubiese dos sujetos intervinientes los empleados y los estudiantes.

Por empleados se refiere al personal administrativo, académico y directivo de tiempo completo, medio tiempo y por horas.

Los estudiantes son los alumnos de bachillerato, licenciatura y posgrado en modalidades presenciales y virtuales inscritos en la universidad.

4. Procedimiento de la aplicación

Para la aplicación de los cuestionarios se determinó que debería ser en línea, así los trabajadores (directivos, académicos, administrativos) ingresaron haciendo uso de su número de empleado, NIP o fecha de nacimiento.

Una vez seleccionada la adscripción, la aplicación despliega el instrumento con los datos generales y reactivos que deberían ser contestados. La evaluación se realizó del 7 de agosto al 30 de noviembre del 2023 respondiendo un total de 2,894 trabajadores.

En tanto que la aplicación del clima escolar se realizó durante el periodo del 27 de junio al 30 de septiembre del 2023, efectuándose durante el proceso de reinscripción de los alumnos que cursaron a partir del segundo semestre en adelante, la participación total registrada fue de 35,741 alumnos de los diferentes institutos, escuelas superiores y escuelas preparatorias de la universidad.

5. Instrumentos

5.1 Trabajadores

El instrumento para esta audiencia fue construido con un total de 33 ítems comprendidos en 9 dimensiones que fueron definidas a partir de la revisión y análisis de los elementos que orientan la evaluación del clima institucional; siendo las siguientes:

Institución: Incluye la opinión del trabajador en relación con la institución para la cual presta sus servicios.

Ergonomía y condiciones ambientales: Referida al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

Posibilidades de creatividad e iniciativa: Comprende el potencial o aptitud a la que el empleado tiene acceso para hacer uso de su capacidad de creación y decisión en el desempeño de su trabajo.

Liderazgo: Valora la capacidad de influir en otras personas y de incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objeto común.

Compañeros de trabajo: Responde a la relación que el trabajador mantiene con los demás miembros que integran el área en la cual se desempeña.

Sobre su jefe y superiores: Como su nombre lo indica, dicha dimensión hace referencia a la relación establecida con el jefe y superiores con quienes se desempeña el trabajador.

Sobre sus funciones: Dimensión correspondiente a la valoración del puesto en el que se desempeña.

Remuneración (sobre su sueldo): Se refiere a la percepción económica que el trabajador recibe por su desempeño.

Reconocimiento: Implica la distinción brindada al trabajo que desempeña el empleado.

Al final del instrumento se agregaron tres preguntas abiertas que permitieran conocer la percepción de los trabajadores respecto a:

¿Qué factor perjudica el clima en la UAEH?

¿Qué le falta a la UAEH para mejorar su clima institucional?

¿Qué es lo mejor de la UAEH con respecto a su clima institucional?

5.2 Alumnos

El instrumento que corresponde a los estudiantes se conforma por 17 preguntas distribuidas en cinco dimensiones; **institución, compañeros, personal, condiciones ambientales y equidad de género e inclusión**. También se incluyen preguntas abiertas para conocer aspectos positivos y negativos que afectan el clima escolar de la universidad, lo anterior con el propósito de tener un conocimiento más detallado de lo que los alumnos requieren o perciben.

Dimensiones

1. **Institución:** Incluye la opinión del alumno en relación con la institución en la cual está inmerso.
2. **Compañeros:** Responde a la relación que el alumno mantiene con los miembros que forman parte de su ambiente escolar.
3. **Personal:** Referido a la valoración de la relación establecida con el personal que conforma a la institución dentro de la cual realiza sus estudios.
4. **Condiciones Ambientales:** Referida al ambiente físico que rodea al alumno durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
5. **Equidad de género e Inclusión:** Referida a la capacidad de ser justos partiendo del principio de la igualdad, pero considerando las necesidades individuales y las circunstancias de cada persona.

Preguntas abiertas (alumnos):

¿Qué factores afectan negativamente el ambiente de la universidad?, y

¿Qué cambiarías para mejorar el ambiente de la universidad?



Resultados Trabajadores

6. Resultados

6.1 Trabajadores

Los resultados que se expresan corresponden a la valoración realizada por los trabajadores de la Escuela Superior de Zimapán a las dimensiones que integran la evaluación. Es importante mencionar que la escala utilizada fue de tipo Likert de 4 a 1 donde 4 es la calificación máxima y 1 es la mínima. Para la elaboración del informe, los resultados se expresan en base 10.

En este apartado se presenta la media por pregunta de los 22 trabajadores que respondieron la evaluación del clima institucional y su desviación estándar que nos permite conocer la medida de dispersión, es decir en qué grado difieren las respuestas recibidas (ver Tabla 1).

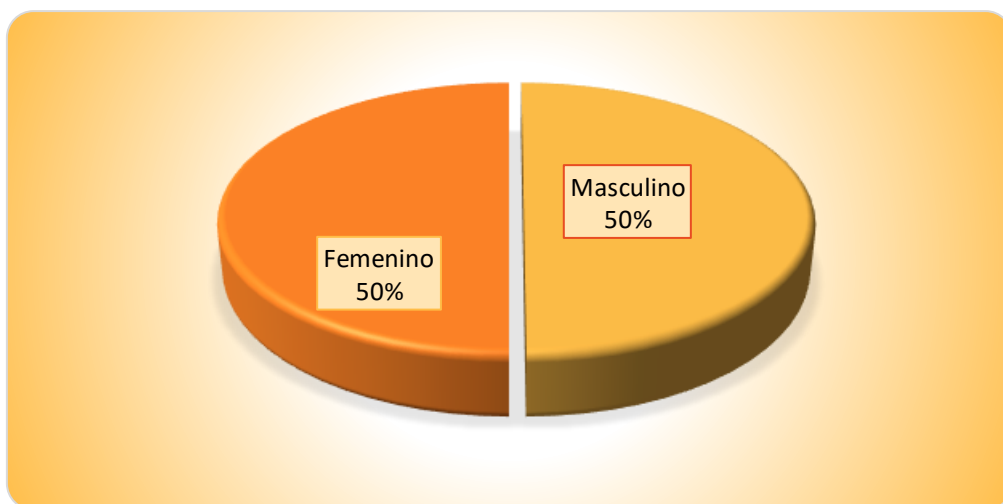
Media por pregunta	N	Media	Desv. típ.
Qué tan satisfecho se encuentra actualmente de su trabajo en la universidad	22	8.773	1.510
Se siente orgulloso de pertenecer a la universidad	22	9.727	0.883
Se siente totalmente identificado con los fines de la universidad	22	9.455	1.184
Su puesto de trabajo le resulta cómodo	22	8.636	1.529
¿El área de trabajo se encuentra limpia?	22	9.045	1.430
¿Con qué frecuencia considera usted que es creativo en su trabajo?	22	9.182	1.368
¿Con qué frecuencia se considera innovador en cuestiones laborales?	22	8.773	1.510
¿Con qué frecuencia considera que tiene iniciativa en su trabajo?	22	9.045	1.430
¿Se considera usted líder en su trabajo?	22	6.864	3.137
Considera que ser líder es parte fundamental para cumplir con sus funciones	22	8.227	2.389
¿Se lleva usted bien con sus compañeros?	22	8.909	1.743
¿Considera que existe buen ambiente en su área de trabajo?	22	8.773	1.510
¿Considera usted que trabaja en equipo con sus compañeros?	22	8.909	2.180
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	22	9.318	1.287
¿Considera que su jefe es participativo?	22	9.591	1.054
¿Considera que su jefe es un buen líder?	22	8.773	1.771
Considera usted que su jefe le escucha cuando hace propuestas de mejora o innovación	22	8.909	1.477
Considera usted que la formación de su jefe es adecuada para desempeñar el puesto que tiene	22	8.773	1.771
Las funciones que realiza en la universidad están en total relación con la experiencia que usted posee	22	8.909	1.477

Media por pregunta	N	Media	Desv. tıp.
Las funciones que realiza en la universidad están en total relación con sus estudios y/o capacitación	22	8.909	1.743
¿El área donde desempeña su trabajo es totalmente acorde a su experiencia y formación?	22	8.636	1.787
¿Qué tan seguro se siente al interior de las instalaciones universitarias?	22	9.591	1.054
Su sueldo está en proporción a las responsabilidades de sus funciones	22	6.455	2.558
Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la universidad	22	8.364	2.401
Se considera usted valorado por su desempeño en el puesto de trabajo que ocupa	22	7.545	2.198
Considera usted que, en la universidad, existe igualdad entre hombres y mujeres a la hora de ocupar puestos de trabajo de alto rango	22	8.227	1.771
Considera usted que, en la universidad, es posible la promoción por un buen rendimiento laboral	22	7.682	2.255
Considera usted que, en la universidad, existe buena comunicación entre jefes y trabajadores	22	8.227	1.771
Considera usted que, en la universidad, existe buena comunicación entre trabajadores	22	7.818	1.651
Considera usted que, en la universidad, existe buena comunicación entre mandos superiores	22	7.955	1.704

Tabla 1. Media y desviación estándar por pregunta.

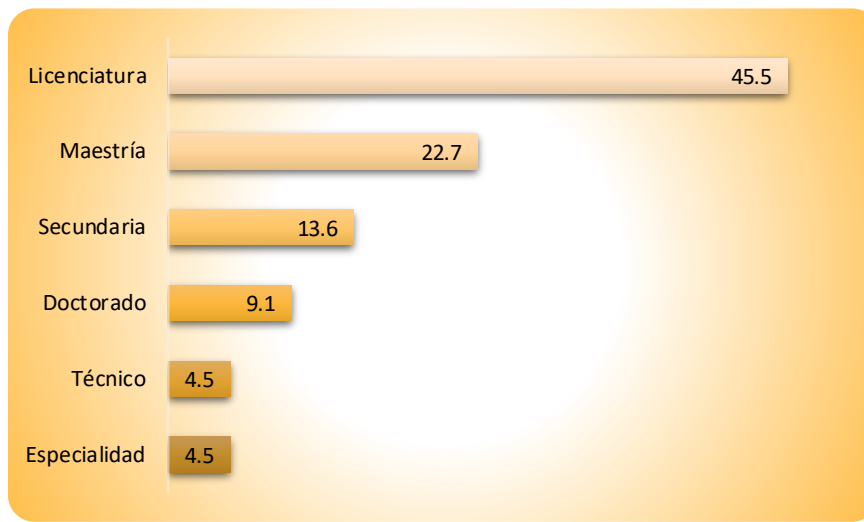
6.1.1 Variables contextuales

La equidad de género es la capacidad de ser equitativo, justo y correcto en el trato de mujeres y hombres, en este aspecto la universidad se ha preocupado por no hacer distinción entre sus trabajadores lo anterior se muestra en la gráfica donde las mujeres y los hombres tuvieron una participación de 50.0% respectivamente. (ver Gráfica 1).



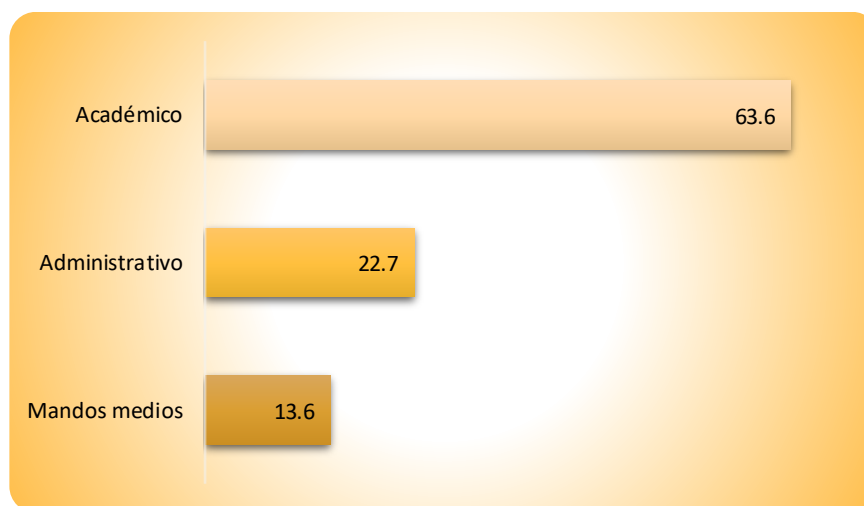
Gráfica 1. Distribución por género

En lo referente al nivel de estudios, 45.5% de los trabajadores cuentan con estudios de licenciatura, 22.7% tienen estudios de maestría y 13.6% cuentan con estudios de secundaria. En niveles inferior se encuentran los trabajadores que tienen estudios de doctorado, con 9.1%, nivel técnico y con especialidad con 4.5% respectivamente (ver Gráfica 2).



Gráfica 2. Distribución por nivel de estudios

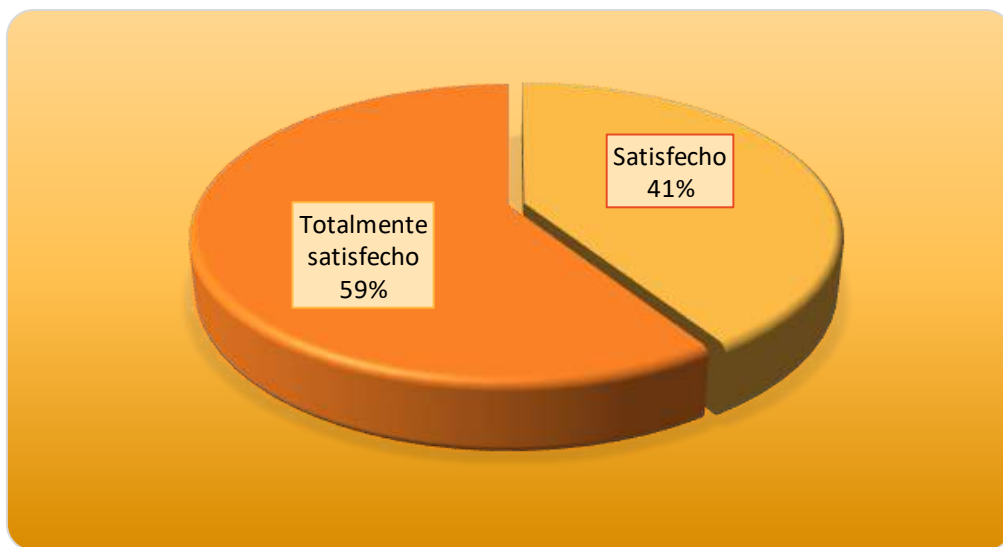
En relación con el tipo de contrato, 63.6% del total de trabajadores que realizaron la evaluación son académicos, 22.7% son administrativos y 13.6% es personal de mandos medios (ver Gráfica 3).



Gráfica 3. Distribución por tipo de contrato

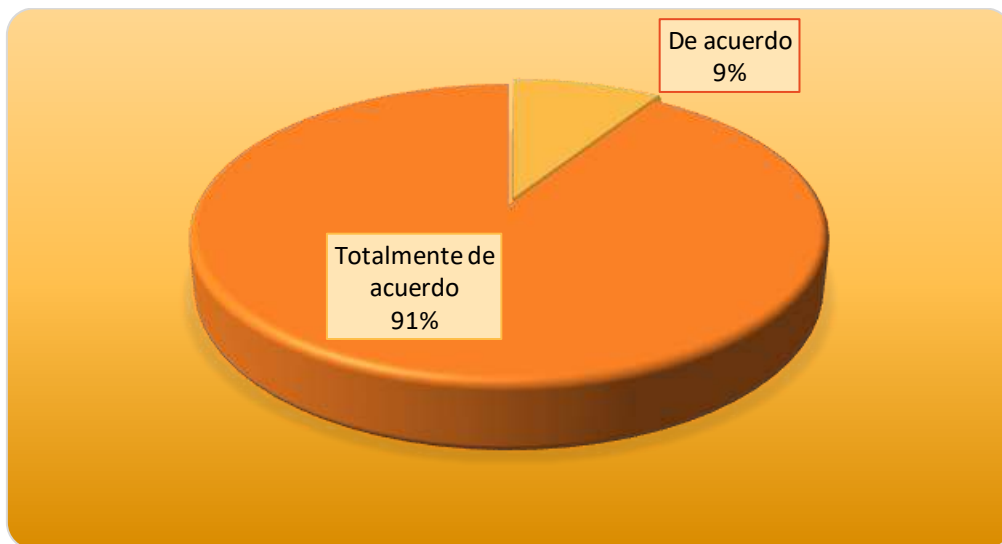
6.1.2 Variables de clima institucional

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su trabajo. Depende de aspectos como el salario, el reconocimiento, las tareas desempeñadas, la relación con los compañeros y superiores entre otros. Pero además de estos factores existen otros determinantes como la edad y la antigüedad que están relacionadas con la motivación como un proceso de lograr prestigio, aceptación social, autoconfianza y autorrealización. A este respecto, el 100.0% de los trabajadores señalaron estar satisfechos y totalmente satisfecho de pertenecer a la universidad (ver Gráfica 4).



Gráfica 4. Satisfacción con la universidad

El orgullo de pertenencia es un sentimiento de identificación que los trabajadores tienen cuando se sienten conectados con la institución para la que trabajan, cuando un trabajador se siente a gusto, no solamente siente un compromiso personal por ayudar en conseguir los objetivos institucionales, sino que adopta sus valores como suyos y siente responsabilidad por cumplir con su trabajo. A este respecto 100.0% de los trabajadores dijeron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo de pertenecer a la universidad. (ver Gráfica 5).

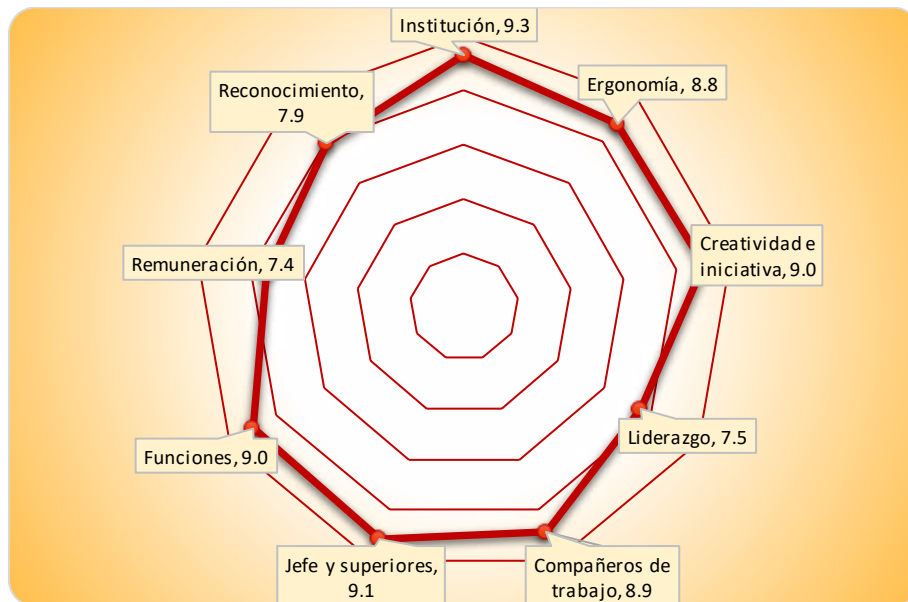


Gráfica 5. Orgullo de pertenecer a la universidad

6.1.3 Valoración por dimensión

Respecto a la valoración por dimensión los resultados muestran que la dimensión sobre la **“institución, jefe y superiores”**, fueron las mejores valoradas indicando que los trabajadores tienen un alto sentido de pertenencia, se sienten orgullosos de contribuir con la misión y visión de la institución y se encuentran contentos con la relación establecida con sus jefes y superiores.

La dimensión **“remuneración”** fue la menos valorada significando que los trabajadores no se encuentran totalmente de acuerdo con este rubro, lo anterior puede generar un clima inadecuado, propiciando estados de desinterés, apatía e insatisfacción. Sin embargo, todas las dimensiones fueron calificadas en promedio de 7.5 a 9.1 indicando una inclinación hacia el aspecto positivo. En este sentido, se considera que la percepción de los trabajadores adscritos a la Escuela Superior de Zimapán respecto al ambiente laboral es favorable, al obtener un promedio de 8.6 en una escala de 10 a 1, donde 10 es el máximo y 1 el mínimo (ver Gráfica 6).



Gráfica 6. Promedio por dimensión

6.1.4 Percepción de los trabajadores respecto al clima laboral

En relación con los factores que afectan el clima organizacional, la productividad y el manejo del capital humano, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción positiva o negativa que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Por ello, el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores (Caligiore y Díaz 2003, citado en Quintero, 2008).

Bajo este esquema, se preguntó a los trabajadores sobre los siguientes aspectos:

¿Qué factor perjudica el clima de la UAEH?

¿Qué le falta a la UAEH para mejorar su clima institucional?

¿Qué es lo mejor de la UAEH con respecto a su clima institucional?

Las respuestas a estas preguntas fueron categorizadas obteniéndose los resultados siguientes:

De acuerdo con el factor que consideran perjudica el clima de la UAEH, el mayormente citado fue: ninguno con 22.7%, la comunicación con 18.2%, equipo obsoleto con 13.6%, la falta de apoyo con 13.6%, aspectos políticos y la sobrecarga de trabajo con 9.1% respectivamente. En otro nivel se encuentran otros factores que se observan en la Tabla 2.

¿Qué factor perjudica el clima en la universidad?	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	5	22.7
Comunicación	4	18.2
Equipo obsoleto	3	13.6
Falta de apoyo	3	13.6
Aspectos políticos	2	9.1
Sobrecarga de trabajo	2	9.1
Abuso de autoridad	1	4.5
Los rumores	1	4.5
Mala actitud	1	4.5
Total	22	100

Tabla 2. Factores que perjudican el clima de la universidad de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la UAEH

En lo referente a ¿qué le falta a la UAEH para mejorar su clima institucional?, los resultados obtenidos para esta pregunta fueron los siguientes: nada con 31.8%, mejorar la comunicación con 18.2%, y recuperar la identidad universitaria con 13.6%. Mayor compromiso y reconocimiento para los trabajadores con 9.1% respectivamente. En niveles inferiores se encuentran otros factores (ver Tabla 3).

¿Qué le falta a la universidad para mejorar su clima institucional?	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	31.8
Comunicación	4	18.2
Identidad	3	13.6
Mayor compromiso	2	9.1
Reconocimiento para trabajadores	2	9.1
Actualización del personal	1	4.5
Capacitación a Directivos	1	4.5
Incentivos	1	4.5
Mejorar la infraestructura	1	4.5
Total	22	100

Tabla 3. Factores que le hacen falta para mejorar el clima institucional de acuerdo con la percepción de los trabajadores de la UAEH

Finalmente, al cuestionar qué es lo mejor de la UAEH con respecto a su clima institucional, los resultados indican lo siguiente: el rumbo que está tomando con 31.8%, la libertad de cátedra con 13.6%, mejorar la comunicación, sus trabajadores y los valores universitarios con 9.1% respectivamente. En niveles inferiores se encuentran otros aspectos (ver Tabla 4).

¿Qué es lo mejor de la universidad con respecto a su clima institucional?	Frecuencia	Porcentaje
El rumbo que está tomando	7	31.8
Libertad de cátedra	3	13.6
La comunicación	2	9.1
Sus trabajadores	2	9.1
Sus valores	2	9.1
Compañerismo	1	4.5
Orgullo universitario	1	4.5
El prestigio	1	4.5
Equidad de género	1	4.5
Estabilidad laboral	1	4.5
Sus líderes	1	4.5
Total	22	100

Tabla 4. Mejores aspectos que existen en la universidad de acuerdo con la percepción de los trabajadores



Resultados Alumnos

6.2 Alumnos

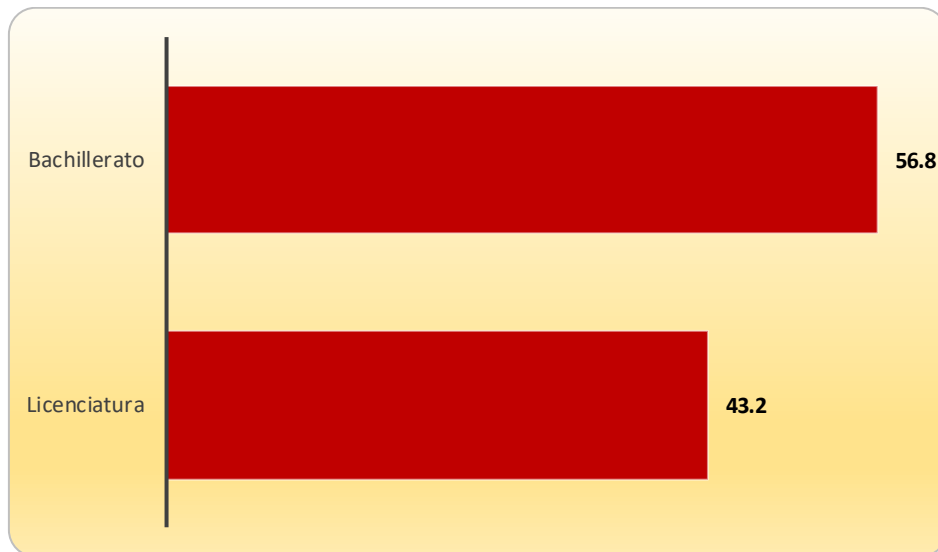
Los resultados que se expresan corresponden a la valoración realizada por los 377 alumnos de la Escuela Superior de Zimapán a las dimensiones que integran la evaluación. Es importante mencionar que al igual que la audiencia de trabajadores la escala utilizada fue de tipo Likert de 4 a 1 donde 4 es la calificación máxima y 1 es la mínima. Para la elaboración del informe, los resultados se expresan en base 10.

En este apartado se presenta la media por pregunta de los alumnos que respondieron la evaluación del clima escolar y su desviación estándar que nos permite conocer la medida de dispersión, es decir en qué grado difieren las respuestas recibidas (ver Tabla 5).

Media por pregunta	N	Media	Desv. típ.
¿Qué tan satisfecho te encuentras de pertenecer a la universidad?	377	8.66	1.759
Te sientes orgulloso de pertenecer a la universidad	377	8.78	1.687
Te sientes identificado con la universidad	377	8.44	1.844
Consideras que la universidad fomenta las buenas relaciones entre los alumnos	377	8.37	1.904
Tienes una buena relación con tus compañeros de clase	377	8.33	1.939
Tienes una buena relación con los intendentes	377	8.52	1.668
Tienes una buena relación con el personal administrativo	377	8.23	1.903
Tienes una buena relación con tus profesores	377	8.46	1.710
Tienes una buena relación con los directivos	377	8.34	1.927
Durante tu formación, el trabajo en equipo juega un papel importante para ti	377	8.07	2.136
Consideras que tus compañeros de clase son dignos de confianza	377	6.88	2.535
En la universidad te has sentido discriminado por cuestiones de género	377	2.78	3.105
Te has sentido agredido en la universidad	377	2.89	3.117
¿Cómo consideras el ambiente que se vive dentro de la universidad?	377	7.63	2.244
¿Generalmente las áreas de tu instituto o escuela se encuentran limpias?	377	7.99	2.050
¿Generalmente los sanitarios de tu instituto o escuela se encuentran limpios?	377	8.00	2.154
¿Te consideras seguro dentro de las instalaciones de la universidad?	377	8.58	1.764

Tabla 5. Media y desviación estándar por pregunta

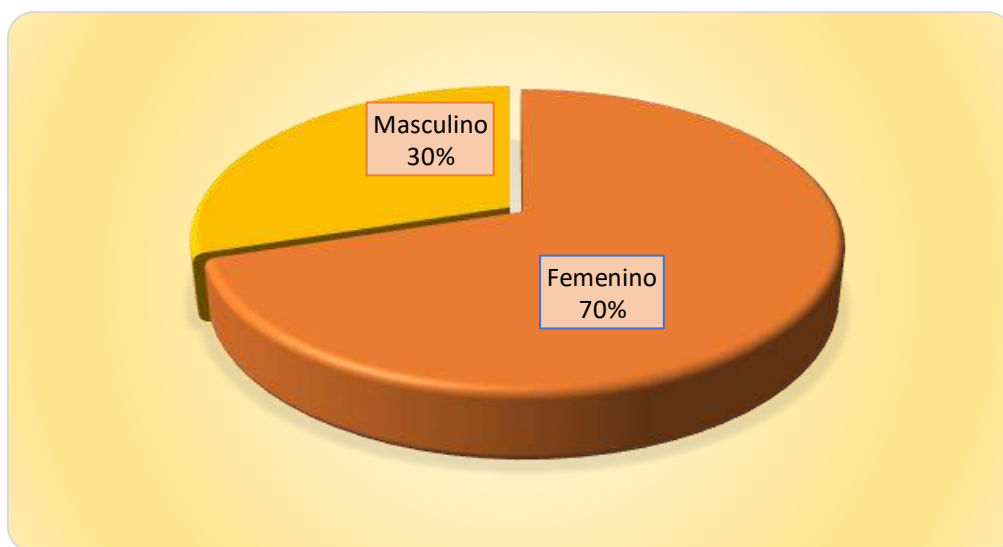
Respecto al porcentaje de participación por nivel educativo 56.8% de los alumnos corresponden al nivel bachillerato, 43.2% fueron del nivel de licenciatura. (ver Grafica 7).



Grafica 7. Porcentaje de alumnos que estudias licenciatura, maestría y doctorado.

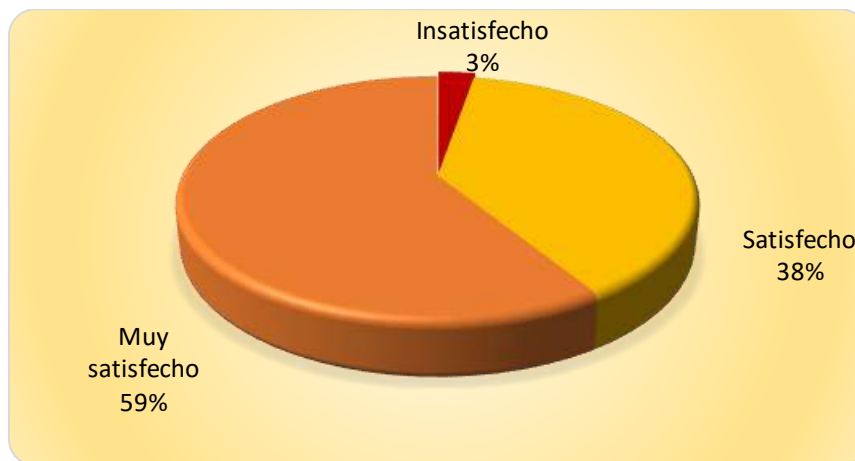
6.2.1 Variables contextuales

De los alumnos que respondieron la evaluación 70.0% correspondió al género femenino, mientras que 30% correspondió al género masculino reflejando el compromiso de la comunidad estudiantil ante este tipo de evaluaciones (ver Gráfica 8).



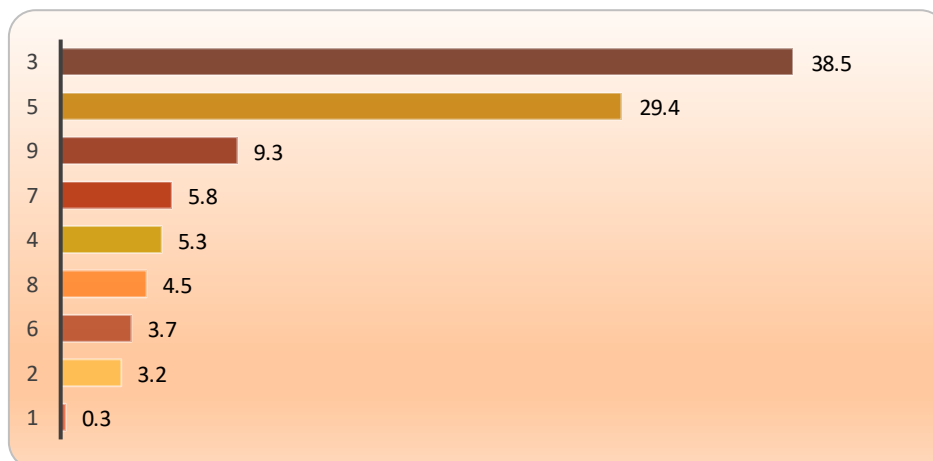
Gráfica 8. Porcentaje de participación por género

La calidad educativa tiene dimensiones diferentes a evaluar, como el proceso de enseñanza aprendizaje, el diseño de los cursos, el conocimiento de los profesores. Asimismo, se expresa que la calidad en el servicio de una institución educativa se refleja a partir de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos durante su trayecto escolar. Aunque se reconoce que la percepción de la satisfacción es multifactorial, es un indicador clave para conocer la realidad educativa y establecer la mejora continua. Los resultados para este indicador muestran que el 97% de los alumnos mencionaron estar satisfechos y totalmente satisfechos con la institución y sólo un 3% indicó lo contrario (ver Gráfica 9).



Gráfica 9. Porcentaje de satisfacción con la universidad

38.5% de los alumnos que realizaron la evaluación se inscribieron al tercer semestre, siguiendo los del quinto semestre con 29.4%, mientras 9.3% correspondió al noveno semestre como se muestra en la gráfica (ver Gráfica 10).



Gráfica 10. Porcentaje de participación por semestre

6.2.2 Variables de clima escolar

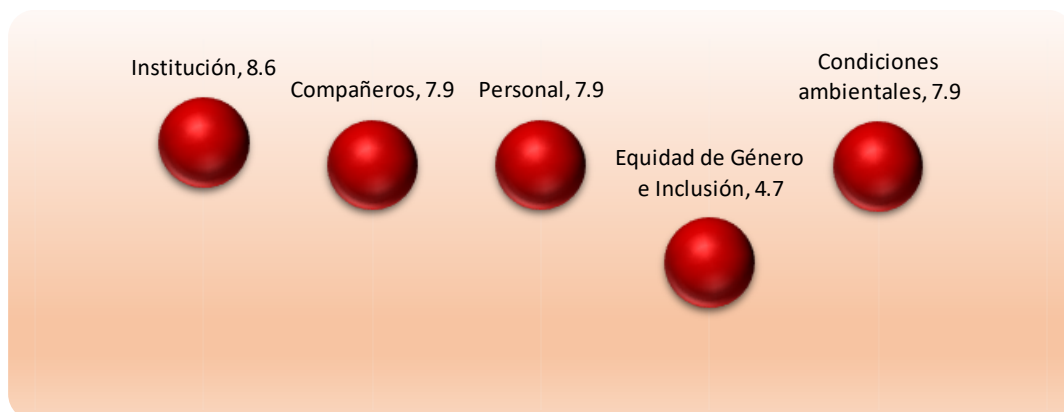
El orgullo universitario es la satisfacción de pertenecer a una universidad de prestigio, es el respeto por la institución educativa que lo forma, a este respecto 98% de los alumnos indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la institución a la que pertenecen (ver Gráfica 11).



Gráfica 11. Orgullo de pertenecer a la universidad.

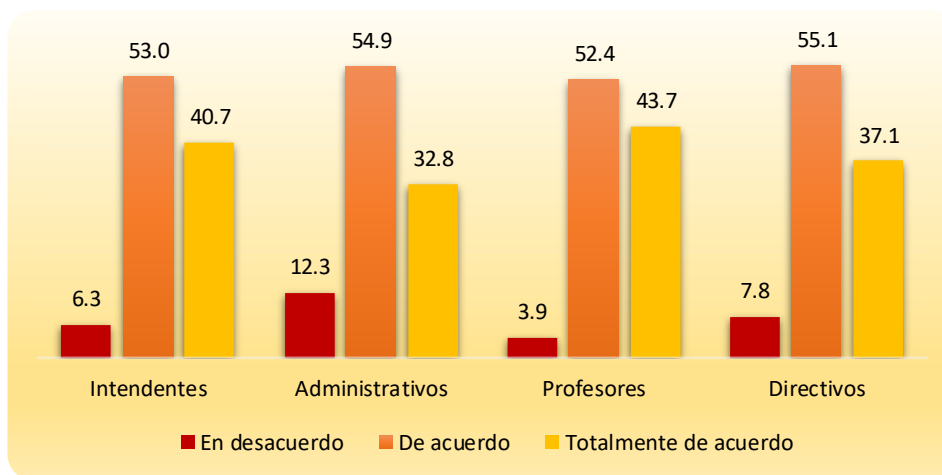
La gráfica muestra que la dimensión “institución”, fue la mejor valorada por los alumnos con 8.6, siguiendo la dimensión “compañeros” y “personal” con 7.9. Las “condiciones ambientales” con 7.9. Al cuestionarles respecto a si han tenido algún tipo de discriminación y o agresión por parte de algún integrante de la comunidad universitaria la valoración fue de 4.7, significando que, en la universidad, este tipo de prácticas se dan de manera aislada (ver Gráfica 12).

6.2.3 Valoración por dimensión



Gráfica 12. Valoración por dimensión

En consideración al trato que los alumnos reciben por parte del personal del instituto 93.7% señaló que la relación es cordial con los intendentes, 87.7% afirmó tener una buena comunicación con el personal administrativo, mientras que el 96.1% expresó la existencia de una excelente comunicación con los profesores, además el 92.2% consideró tener buena comunicación con las autoridades y/o directivos prácticamente siempre y casi siempre. Lo que muestra una estrecha relación entre algunos de los principales actores pertenecientes a la UAEH (ver Gráfica 13).



Gráfica 13. Valoración de la relación con el personal de la institución

6.2.4 Percepción de los alumnos respecto al clima escolar

En la indagación acerca de los factores que afectan el Clima Institucional de mayor incidencia se les preguntó a los alumnos sobre los siguientes temas.

¿Qué factores afectan negativamente el ambiente de la universidad? y,

¿Qué cambiarías para mejorar el ambiente de la universidad?

Como respuesta a la pregunta acerca de, ¿Qué consideras que afecta negativamente al ambiente de la universidad? Los alumnos indicaron de acuerdo con el orden de importancia los siguientes factores, nada 53.2% reflejando que más de la mitad de la comunidad estudiantil que participó en la evaluación percibe un excelente clima escolar, 18.9% manifestó un cambio en la actitud de algunos alumnos, 8.0% consideró que se debe mejorar la actitud de las autoridades, 7.4% coincidió en la

necesidad de mejorar la comunicación, 4.5% cuestionó la falta de valores. En niveles inferiores se encuentran factores como las adicciones con 2.9%, los servicios en general con 1.6%, la sociedad de alumnos con 1.3%. (ver Tabla 6).

¿Qué factores afectan negativamente el ambiente de la universidad?	Frecuencia	Porcentaje
Nada	200	53.2
Los alumnos	71	18.9
Las autoridades	30	8.0
La comunicación	28	7.4
La falta de valores	17	4.5
Las adicciones	11	2.9
La discriminación	8	2.1
Los servicios en general	6	1.6
La sociedad de alumnos	5	1.3
Total	1185	100.0

Tabla 6. Factores que afectan negativamente el ambiente de la universidad

Finalmente, al preguntar ¿Qué cambiarías en la universidad para que el ambiente sea mejor? Los alumnos indicaron dentro de las respuestas más significativas y de acuerdo con el orden de importancia las siguientes; nada con 54.1% que es un factor destacado en la pregunta anterior reforzando que más de la mitad de la comunidad estudiantil percibe un ambiente cordial en la institución. 15.6% manifestó un cambio en la comunicación, 8.2% se inclinó por mejorar los métodos de enseñanza, 6.9% consideró un cambio en la planta académica. Con porcentajes inferiores se encuentran otros factores mencionados por los alumnos (ver Tabla 7).

¿Qué cambiarías en la universidad para que el ambiente sea mejor?	Frecuencia	Porcentaje
Nada	204	54.1
La comunicación	59	15.6
Los métodos de enseñanza	31	8.2
Los profesores	26	6.9
La relación profesor-alumno	16	4.2
Los programas educativos	14	3.7
La discriminación	14	3.7
Los directivos	8	2.1
El personal en general	5	1.3
Nada	204	54.1

Tabla 7. Factores por cambiar de acuerdo a la percepción de los alumnos

Atendiendo a los lineamientos institucionales para llevar a cabo este informe, se extrajo la información de los resultados del estudio del Clima 2023-2024 teniendo como referente la matriz de indicadores de desempeño de la institución, señalados en el programa rector de Gestión Universitaria, así como en el programa de desarrollo de la Dirección General de Evaluación 2024-2029 donde se establece la realización y difusión de los resultados de los estudios institucionales de clima para contribuir a la excelencia educativa, mediante la coordinación de procesos de evaluación internos y externos que fundamenten la toma de decisiones informada, orientada a la mejora continua de los programas educativos, las personas, las funciones sustantivas y la gestión.

7. Conclusiones

El clima o ambiente laboral es una variable muy importante en la consecución de los objetivos institucionales y aún cuando no se puede ver, se percibe y afecta su entorno general. Por tal motivo, un buen clima no solo facilita los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio, por lo que, si se pretende mejorar, es necesario tener en cuenta la percepción de los actores involucrados.

Por lo anteriormente descrito, el clima laboral percibido por los trabajadores de la Escuela Superior de Zimapán fue evaluado en términos generales con promedios excelentes, indicando la existencia de diversos aspectos como el compromiso institucional, el orgullo de pertenecer a una institución con rumbo definido, con planes y programas educativos de excelencia. Estas particularidades, desde la apreciación de los trabajadores sugieren la presencia de bases adecuadas para reafirmar el compromiso con la institución.

En relación a los aspectos que requieren ser mejorados al interior de la institución, un factor recurrentemente citado por la audiencia de trabajadores corresponde a la necesidad de mejorar la comunicación; es razonable concluir que una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización; también se mencionó la necesidad de ser tomados en cuenta y sentirse parte importante de la institución siendo un aspecto fundamental para ellos, estas condiciones hacen que los empleados se sientan confiados al momento de compartir sus ideas o participar en actividades institucionales; por otro lado, se identificaron factores como; la necesidad de establecer un modelo de identidad institucional, implementación de un reconocimiento permanente y definitivamente mejorar los sueldos y las condiciones laborales.

En lo que respecta a la audiencia de alumnos, entre los aspectos positivos se destaca la alta satisfacción y el orgullo que sienten por pertenecer a la institución, la relación que existe con el personal de apoyo, la comunicación con sus profesores y en algunos casos con las autoridades. Finalmente es importante destacar la equidad existente y

la seguridad que sienten de retornar a las instalaciones de forma presencial con la confianza de contar con un agradable ambiente escolar.

Referencias:

Anderson, C. (1985): «The investigation of School Climate», en O. R. AUSTIN y H. GARBER (Eds.): Research on Exemplar>' Schools. Academic Press, Orlando, Cap. 6, Pp. 97-126.

Pérez, M y Morales, M. E (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños escolares. Revista Electrónica Educare, 19 (3), 1-32. [Fecha de Consulta 18 de febrero de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1941/194140994008>

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (Octava edición). Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.