



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Informe del Clima Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) realizado en el año 2018

©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”



EVALUACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO REALIZADO EN EL 2018

1. Introducción

El clima en una organización se valora por la calidad de las relaciones entre sus miembros y los sentimientos de aceptación o rechazo de los demás. Un buen clima laboral induce a una convivencia más fácil y permite abordar los conflictos en mejores condiciones. Es 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 profesionales, académicos de tiempo completo, funcionarios, empleadores, padres de familia y sociedad en general, para lograr acciones de integración y convivencia (Rico, 2014) que reconocen la diversidad y tienen en común la mejora en aras del logro de indicadores de efectividad en todos los niveles.

Asimismo 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 2018-2023, como parte de los compromisos establecidos en el Programa Rector de Evaluación de apoyar la excelencia en la profesionalización de la administración institucional siendo una estrategia para la consecución de los objetivos institucionales inscritos en el Subprograma institucional de Trayectorias Escolares y Laborales lo cual permitirá profundizar en aspectos relevantes para su quehacer, procurando siempre la participación de su comunidad y de que los resultados sean un sustento sólido para la toma de decisiones.

2. Metodología

Para este estudio evaluativo, como para el resto de procesos de evaluación que se realizan en la Dirección General de Evaluación dentro del Sistema Institucional de Evaluación, se siguió el método científico a fin de garantizar la confiabilidad de los datos y sus posibilidades de generalización, para ello tenemos determinado un procedimiento general que se presenta en la tabla siguiente.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Coordinar los Procesos Institucionales de Evaluación	La Dirección General en conjunto con los responsables de los departamentos de evaluación coordinan los procesos institucionales de evaluación.
Integrar los Comités Institucionales de Evaluación	La Dirección General y auxiliares administrativos integran los comités institucionales de evaluación, como órganos colegiados para los procesos institucionales de evaluación.
Establecer la logística	Los responsables de departamentos y auxiliares administrativos establecen la logística para las sesiones de trabajo de los comités institucionales de evaluación solicitándose los espacios físicos para llevar a cabo las sesiones.
Diseñar la metodología evaluativa	La Dirección General y responsables de departamentos de la DGE e integrantes de Comités Institucionales diseña la metodología evaluativa estableciendo las audiencias, los instrumentos y periodos.
Revisar técnicamente las propuestas	La Dirección General y responsables de departamentos de la DGE revisan técnicamente las propuestas de los instrumentos de evaluación atendiendo a escalas de medición, tipos de variables y dimensiones.
Aprobar los instrumentos	La Dirección General y responsables de departamentos de la DGE aprueban los instrumentos considerando los resultados de las pruebas estadísticas resultado de los pilotajes hechos a las versiones emitidas.

Emitir los instrumentos	La Dirección General y responsables de departamentos de la DGE emiten los instrumentos de evaluación finales aprobados. El departamento de sistemas de información y análisis estadístico de la DGE, conjuntamente con la Dirección de Información y Sistemas de la DGP, desarrollan las aplicaciones y programación necesaria para subir los instrumentos y pantallas necesarias para realizar las evaluaciones y seguimientos.
Elaborar los instructivos	Los responsables de departamentos y becarios de la DGE elaboran los instructivos de la evaluación correspondiente indicando los pasos a seguir para responder los instrumentos de evaluación.
Enviar los instructivos aprobados	Los responsables de departamentos, auxiliares administrativos y becarios de la DGE envían los instrumentos aprobados de evaluación al departamento de Modernización y Sistemas para que sean colocados en el servidor de la UAEH.
Revisar en la red los instrumentos	Los responsables de departamentos y becarios de la DGE revisan en la red los instrumentos de evaluación para verificar su funcionamiento adecuado.
Enviar la solicitud de difusión	Los responsables de departamentos y becarios de la DGE envían a la Dirección de Comunicación Social la solicitud de difusión de la evaluación correspondiente en diferentes medios para el conocimiento de la comunidad universitaria.
Solicitar información a Dependencias implicadas	La Dirección y responsables de departamento de la DGE solicitan la información específica a las dependencias implicadas según la evaluación realizada.
Aplicar instrumentos de evaluación	La Dirección y responsables de departamentos de la DGE aplican los instrumentos de evaluación electrónicos o impresos, si fuera el caso, a las audiencias correspondientes en los periodos establecidos.

Solicitar Software	Los responsables de departamentos y auxiliares administrativos de la DGE solicitan al departamento de Modernización y Sistemas el Software para la administración del proceso de evaluación que permite realizar el seguimiento y las extracciones de los datos.
Realizar captura	Los responsables de departamentos y becarios de la DGE realizan la captura de los instrumentos impresos en las bases correspondientes.
Integrar la base de datos	Los responsables de departamentos y becarios de la DGE integran y limpian las bases de datos correspondientes a partir de los datos electrónicos e impresos.
Realizar análisis	La Dirección General y responsables de departamentos de la DGE realizan los análisis de los datos e información.
Emitir resultados	La Dirección y responsables de departamentos y auxiliares administrativos emiten los resultados a las audiencias correspondientes a través de reportes generales e individuales, preferentemente en electrónico.
Revisión de resultados	La Dirección, responsables de departamentos y auxiliares administrativos convocan al comité de evaluación correspondiente para la revisión de los resultados indicando lugar, fecha, hora y orden del día de la reunión.
Publicar resultados	Los responsables de departamentos de la DGE publican los resultados en la página Web para la consulta de los mismos por la comunidad universitaria y administran los permisos a los usuarios dependiendo del tipo de informe
Metaevaluar	Los comités Institucionales y responsables de departamentos de la DGE metaevalúan los procesos institucionales de evaluación.

3. Sujetos

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

Por empleados se entiende a los administrativos, académicos y directivos de tiempo completo, medio tiempo y por horas además de los prestadores de servicios profesionales.

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

4. Procedimiento de la aplicación

Es importante mencionar que debido a la política institucional de sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente, esta evaluación se realiza en línea a través de los equipos de cómputo con los que cuenta la universidad, sin embargo, dado que es posible acceder desde cualquier punto con conectividad, las audiencias lo hacían desde sus hogares o sitios públicos, evidenciando el uso tecnológico de la institución.

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 y NIP, mientras que los prestadores de servicios profesionales debían escribir su nombre completo para acceder a la evaluación.

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 13 de agosto al 2 de noviembre de 2018 respondiendo un total de 2,844 trabajadores y prestadores de servicios profesionales, correspondiendo al 44% de la totalidad que laboran y/o prestan sus servicios profesionales en la universidad¹.

En tanto que la aplicación del clima escolar se realizó durante el 2017-2018, efectuándose durante el proceso de reinscripción de los alumnos que cursaron a partir del segundo semestre en adelante, la participación total registrada fue de 34,093 alumnos de los diferentes institutos, escuelas superiores y escuelas preparatorias de la universidad.

¹ Dato extraído del Anuario Estadístico 2017, página 211, personal que labora en la UAEH por tipo de contrato.

5. Instrumentos

5.1. Trabajadores y prestadores de servicios profesionales

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 a 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: 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 tanto de los trabajadores como de los prestadores de servicios profesionales respecto a:

¿Qué factor perjudica el clima en al 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. Instrumento alumnos

El instrumento que corresponde a los estudiantes, se conforma por 19 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones; **Institución, compañeros, personal y condiciones ambientales**, también se incluyen preguntas abiertas para conocer aspectos positivos y negativos que afectan el clima institucional 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 a 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.

Preguntas abiertas (alumnos):

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

¿Qué cambiarías para mejorar el ambiente de la universidad?

6. Resultados

6.1. Trabajadores y prestadores de servicios profesionales

Los resultados que se expresan corresponden a la valoración realizada por los trabajadores y los prestadores de servicios profesionales de la universidad 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.

A continuación se muestra la frecuencia y porcentaje de participación de las 92 dependencias que realizaron la evaluación del clima organizacional, y que corresponde al 93% de la totalidad de dependencias universitarias², observándose mayor participación en las siguientes dependencias; ICEA con 12.2%, ICSA 8.3%, Preparatoria 1 con 7.2% Escuela Superior de Actopan 6.5%, ICBI 6.2%, ICAP y Escuela Superior de Tlahuelilpan con 4.5% respectivamente y la Escuela Preparatoria 2 con 4.3%. (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Valoración por dependencia de acuerdo a su frecuencia y porcentaje

No	Dependencia	Frecuencia	Porcentaje
1	ICEA	348	12.2
2	ICSA	235	8.3
3	Preparatoria 1	205	7.2
4	ES Actopan	184	6.5
5	ICBI	177	6.2
6	ICAP	127	4.5
7	ES Tlahuelilpan	127	4.5
8	Preparatoria 2	123	4.3
9	ES Ciudad Sahagún	82	2.9
10	ICSHu	80	2.8
11	ES Tizayuca	80	2.8
12	Preparatoria 3	74	2.6
13	Preparatoria 4	74	2.6
14	ES Tepeji del Rio	64	2.3
15	Dirección de Promoción Cultural	63	2.2
16	Administración de Ciudad del Conocimiento	61	2.1
17	ES Huejutla	60	2.1
18	Dirección de Administración de Personal	50	1.8
19	IA	47	1.7
20	Dirección de Administración Escolar	39	1.4
21	Dirección de Recursos Financieros	34	1.2
22	Centro de Educación Continua y a Distancia	32	1.1
23	Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas	26	.9
24	Dirección de Superación Académica	26	.9
25	Dirección de Recursos Materiales	23	.8
26	Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales	23	.8
27	Dirección de Información y Sistemas	21	.7
28	Centro Cultural la Garza	20	.7
29	ES Zimapán	19	.7

² El total de dependencias universitarias en el 2018 es de 99 de acuerdo con la página web de la UAEH, <https://www.uaeh.edu.mx/dependencias/>

No	Dependencia	Frecuencia	Porcentaje
30	ES Atotonilco de Tula	18	.6
31	Preparatoria de Tlaxcoapan	18	.6
32	Dirección de Mantenimiento	17	.6
33	Dirección General de Evaluación	17	.6
34	Contraloría General	15	.5
35	ES Apan	12	.4
36	Dirección de Relaciones Internacionales e Intercambio Académico	11	.4
37	Dirección de Laboratorios	10	.4
38	Dirección de Centro de Cómputo Académico	9	.3
39	Dirección General Jurídica	9	.3
40	Sindicato de Personal Académico de la UAEH	9	.3
41	SUV	8	.3
42	Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	8	.3
43	Dirección General de Planeación	8	.3
44	División de Extensión de la Cultura	8	.3
45	Preparatoria de Ixtlahuaco	7	.2
46	Dirección de Tecnología Web y Webometría	7	.2
47	División de Vinculación e Internacionalización	7	.2
48	Radio Universidad San Bartolo Tutotepec	7	.2
49	Dirección de Comunicación Social	6	.2
50	Dirección de Gestión de la Calidad	6	.2
51	Defensor Universitario	5	.2
52	Archivo General	5	.2
53	Dirección de Identidad y Eventos Especiales	5	.2
54	Dirección de Promoción Deportiva	5	.2
55	Administración de Ciencias de la Salud	5	.2
56	Colegio de Posgrado	4	.1
57	Dirección de Desarrollo de Capital Humano para la Investigación	4	.1
58	Dirección de Investigación	4	.1
59	Dirección de Protección Civil Universitaria	4	.1
60	Dirección de Servicios Académicos	4	.1
61	División de Investigación, Desarrollo e Innovación	4	.1
62	Radio Universidad Zimapán	4	.1
63	Administración de Torres de Rectoría	4	.1
64	Dirección de Bioterio	3	.1
65	Dirección de Educación Media Superior	3	.1
66	Dirección de Educación Superior	3	.1
67	Dirección de Tutorías	3	.1
68	Radio Universidad Huejutla	3	.1
69	Secretaría General	3	.1
70	Coordinación de Administración y Finanzas	2	.1
71	Dirección de Transferencia de Tecnología	2	.1
72	División Académica	2	.1
73	Rectoría	2	.1
74	Sindicato Único de Trabajadores y Empleados de la UAEH	2	.1
75	Centro de Lenguas	1	.0
76	Dirección de Becas y Apoyo Académico	1	.0
77	Dirección de Desarrollo e Innovación	1	.0
78	Dirección de Imagen y Mercadotecnia	1	.0
79	Dirección de Proyectos y Obras	1	.0

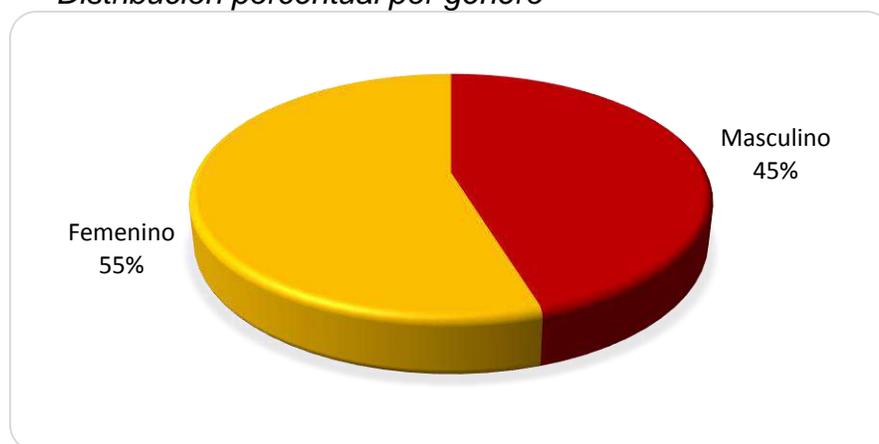
No	Dependencia	Frecuencia	Porcentaje
80	Dirección de Radio Universidad	1	.0
81	Dirección de Relaciones Públicas	1	.0
82	Dirección de Servicio Médico Universitario	1	.0
83	Dirección de Transporte Universitario	1	.0
84	Dirección de Vinculación con Egresados	1	.0
85	Parque Científico y Tecnológico	1	.0
86	Patronato	1	.0
87	Polifórum Carlos Martínez Balmori	1	.0
88	Radio Universidad Pachuca	1	.0
89	Servicios Universitarios	1	.0
90	Sistema Universitario de Radio y Televisión	1	.0
91	Unidad de Transparencia	1	.0
92	Administración de Villa Deportiva Universitaria MVR	1	.0
	Total	2844	100

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 participaron en una frecuencia de 1,557 correspondiendo al 55%, mientras que los hombres tuvieron una participación de 1,287 correspondiendo al 45% de un total de 2,844 registros. (Ver Gráfica 1).

Gráfica 1

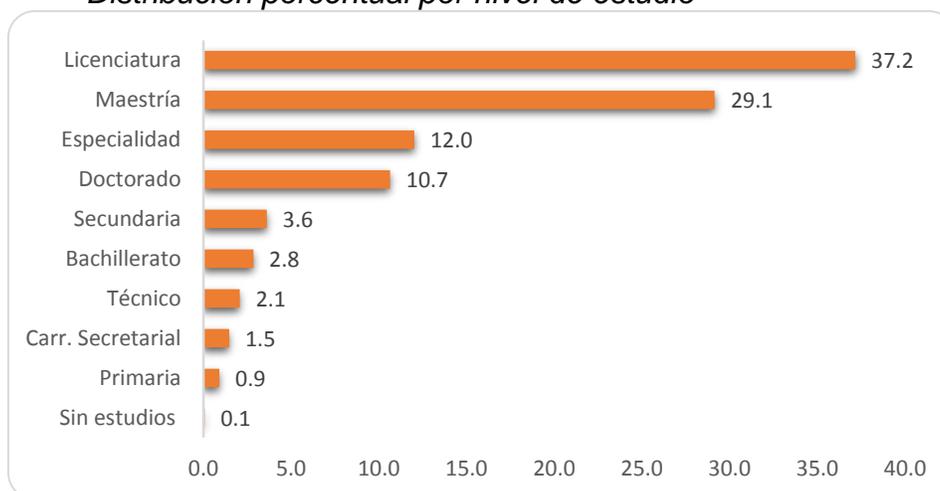
Distribución porcentual por género



En lo referente al nivel de estudios, casi el 90% de los que participaron en la evaluación cuentan con título de licenciatura, especialidad, maestría o doctorado. (Ver Gráfica 2).

Gráfica 2

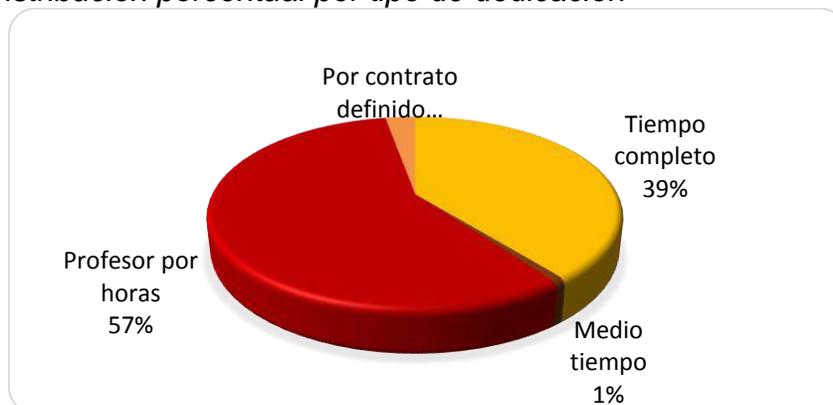
Distribución porcentual por nivel de estudio



Respecto al tipo de dedicación el 57% que respondieron la encuesta son profesores por horas, 39% son de tiempo completo, 3% son por contrato definido y sólo el 1% son de medio tiempo. (Ver Gráfica 3).

Gráfica 3

Distribución porcentual por tipo de dedicación



6.1.2. Variables del clima organizacional

La satisfacción por pertenecer a la Universidad es elevada observándose que el 97% de los trabajadores y prestadores de servicios profesionales indican encontrarse satisfechos y totalmente satisfechos de laborar en la institución. (Ver Gráfica 4).

Gráfica 4

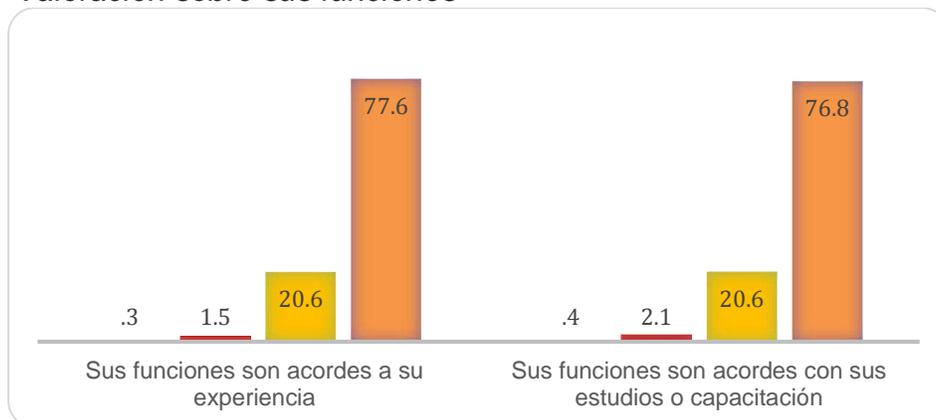
Satisfacción con la universidad



En relación a las funciones de los trabajadores y prestadores de servicios profesionales el 98.2% mencionan que las funciones o actividades que realizan en la universidad están en total relación con la experiencia que poseen, en tanto que el 97.4% señaló que las funciones que realizan en la universidad están en total relación con sus estudios y/o capacitación. (Ver Gráfica 5).

Gráfica 5

Valoración sobre sus funciones

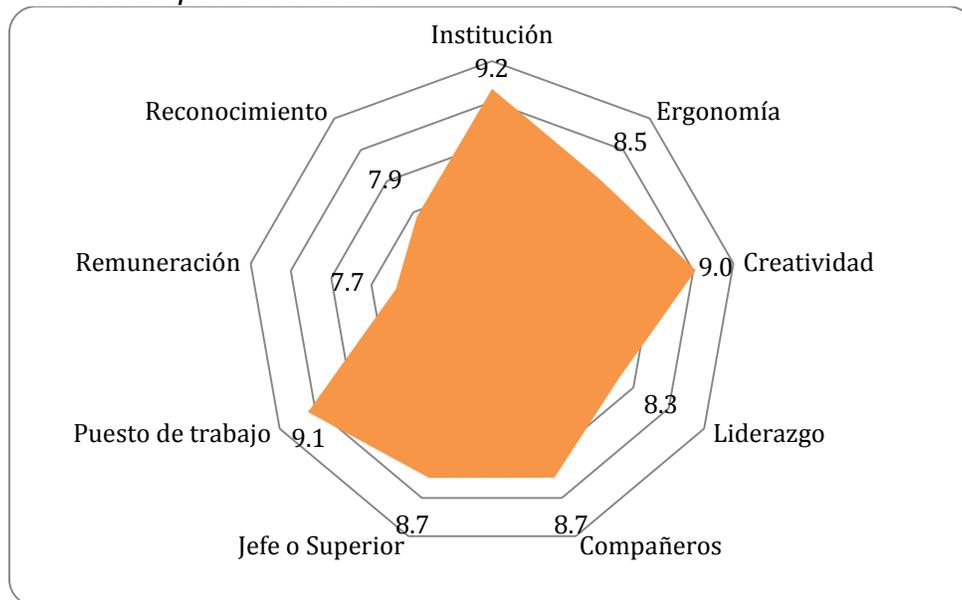


Respecto a la valoración por dimensión los resultados indican que la dimensión sobre la **“institución”**, fue la mejor valorada indicando que los trabajadores tienen un alto sentido de pertenencia, se sienten orgullosos de contribuir con la misión y visión de la institución y se encuentran satisfechos de ser trabajadores universitarios.

La dimensión **“remuneración”** fue la menos valorada significando que los trabajadores no se encuentran totalmente de acuerdo con su salario, lo anterior puede generar un clima inadecuado en la institución, propiciando estados de desinterés, apatía e insatisfacción. Sin embargo de las dimensiones restantes las calificaciones indican una inclinación hacia el aspecto positivo mostrando que los trabajadores de la universidad perciben un buen ambiente laboral. (Ver Gráfica 6).

Gráfica 6

Valoración por dimensión



En relación a la valoración por dependencia, en la tabla se observan las calificaciones otorgadas por los trabajadores y prestadores de servicios profesionales. Es importante mencionar que se utilizó un colorama para ubicar a las dependencias universitarias de acuerdo a su valoración.

Las dependencias mejor valoradas aparecen en un rango que va de 9.833 a 9.007 y que corresponde al 21.7% de las 92 direcciones universitarias que realizaron la evaluación; en un siguiente nivel se encuentran otras dependencias en un rango de 8.939 a 8.503, correspondiendo al 39.1%; en el siguiente nivel se ubican el 23.9% de las dependencias en un rango de 8.494 a 8.007; en un nivel inferior se encuentran las dependencias que se ubican en un rango de 7.998 a 7.254 y que corresponden al 13.1%. Finalmente las dependencias con menor valoración fueron ubicadas en un rango de 6.922 a 6.011 correspondiendo al 2.2% de la totalidad de las dependencias universitarias que participaron en la evaluación del clima organizacional. Es importante destacar que casi el 85% de las dependencias se encuentran valoradas en un rango que va de 9.833 a 8.007 significando que la mayoría de las dependencias universitarias se encuentran bien valoradas (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Valoración por dependencia de acuerdo a su media

Dependencia de adscripción	Media
Vinculación con egresados, Servicios Universitarios, Dirección de Mantenimiento, Rectoría, Patronato Universitario, Transporte Universitario, Administración de la Villa Deportiva, División Académica, Sistema de Radio y Televisión, Sindicato de Personal Académico, Imagen y Mercadotecnia, Preparatoria de Ixtlahuaco, Colegio de Posgrado, Preparatoria de Tlaxcoapan, Dirección de Educación Media Superior, División de Extensión de la Cultura, Radio Universidad Pachuca, Dirección de Promoción Deportiva, Dirección de Servicio Médico, Radio Universidad Huejutla	9.833-9.007
Dirección de Promoción Cultural, Preparatoria 2, Dirección de Protección Civil Universitaria, Preparatoria 4, Escuela Superior de Huejutla, División de Investigación, Desarrollo e Innovación, Centro Cultural la Garza, Administración de Ciudad del Conocimiento, Escuela Superior de Zimapán, Poliforum Carlos Martínez Balmori, ICShu, Sistema de Universidad Virtual, Preparatoria 3, Preparatoria 1, Archivo General, Sindicato único de Trabajadores y empleados de la Universidad, Dirección de Bioterio, Dirección General de Evaluación, Administración de Torres de Rectoría, Dirección de Laboratorios, Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales,	8.939-8.503

Dependencia de adscripción	Media
Dirección de Comunicación Social, Dirección de Identidad y Eventos Especiales, Dirección de Desarrollo de Innovación, Dirección General de Planeación, ICEA, Dirección de Centro de Cómputo Académico, Dirección de Información y Sistemas, Dirección de Superación Académica, Escuela Superior de Apan, Escuela Superior de Actopan, Dirección de Administración de Personal, ICSA, Dirección de Tecnología Web y Webometría, Dirección General Jurídica, Dirección de Transferencia de Tecnología	
Dirección de Vinculación e Internacionalización, ICAP, Administración de Ciencias de la Salud, Coordinación de Administración y Finanzas, Instituto de Artes, ICBI, Dirección de Relaciones Internacionales e Intercambio Académico, Escuela Superior de Tlahuelilpan, Dirección de Investigación, Dirección de Administración Escolar, Dirección de Bibliotecas y Centros de Información, Escuela Superior de Ciudad Sahagún, Unidad de Transparencia, Escuela Superior de Tizayuca, Centro de Educación Continua y a Distancia, Escuela Superior de Atotonilco de Tula, Escuela Superior de Tepeji del Río, Contraloría General, Defensor Universitario, Dirección de Desarrollo de Capital Humano para la Investigación, Centro de Lenguas, Dirección de Servicios Académicos	8.494-8.007
Dirección de Educación Superior, Dirección de Gestión de la Calidad, Dirección de Relaciones Públicas, Dirección de Recursos Materiales, Parque Científico y Tecnológico, Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas, Radio Universidad San Bartolo Tutotepec, Dirección de Recursos Financieros, Dirección de Tutorías, Dirección de Proyectos y Obras, Radio Universidad Zimapán, Secretaría General	7.998-7.254
Dirección de Radio Universidad, Dirección de Becas y Apoyo Académico	6.922-6.011

Respecto a los factores que afectan el clima organizacional, la productividad y el manejo del capital humano en las instituciones 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 de los trabajadores 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. 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:

En relación al factor que consideran perjudica el clima de la UAEH, el mayormente citado fue ninguno con 27.8%, siguiendo falta de comunicación con 18.9%, mala actitud con 12.3%, sobrecarga de trabajo 6%, el favoritismo con 5.5% y falta de apoyo institucional con 3.6%. Con frecuencias menores a 100 se encuentran; aspectos externos, diferencias entre trabajadores sindicalizados y no sindicalizados, remuneración salarial, burocracia, aspectos políticos, instalaciones sucias, inseguridad, mecanismos de control, los rumores y la lucha de poder. (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Factores que perjudican el clima en la universidad

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	774	27.8
Comunicación	525	18.9
Mala actitud	343	12.3
Sobrecarga de trabajo	168	6.0
Favoritismo	153	5.5
Falta de apoyo institucional	100	3.6
Aspectos externos	94	3.4
Diferencias entre sindicalizados y no sindicalizados	91	3.3
Remuneración salarial	81	2.9
Burocracia	72	2.6
Aspectos políticos	69	2.5
Instalaciones sucias	69	2.5
Inseguridad	64	2.3
Mecanismos de control	52	1.9
Rumores	29	1.0

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Lucha de poder	21	.8
Prepotencia	20	.7
Equipo obsoleto	19	.7
Falta de identidad	14	.5
Gestión	10	.4
Desigualdad de género	8	.3
Acoso laboral	5	.2
Total	2781	100

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 16.1%, mejorar la comunicación 15.1%, que también es un factor citado por los trabajadores en la pregunta anterior, reconocimiento para los trabajadores 8.4%, mayor integración 7%, capacitación en general 6.7%, mejorar la infraestructura 6.4%, mayor compromiso 6%, fomentar el trabajo colaborativo 5.9%, tomar en cuenta a la base para la asignación de puestos 4.8% y mejores sueldos con 4.7% que es asimismo la dimensión más baja valorada. Con frecuencias menores a 100 se encuentran; trato justo, sindicalización de trabajadores, respeto, planeación en las actividades, erradicar la prepotencia, equidad en el trabajo, equidad de género, unificar estilos de liderazgo, identidad, cumplir con los valores institucionales, consenso en la toma de decisiones, mayores incentivos, limpieza de instalaciones, no involucrar aspectos políticos y liderazgo no impuesto. (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Aspectos que le hacen falta a la universidad para mejorar su clima organizacional

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Nada	447	16.1
Comunicación	419	15.1
Reconocimiento para los trabajadores	232	8.4
Integración	193	7.0
Capacitación en general	187	6.7
Mejorar la infraestructura	178	6.4
Mayor compromiso	166	6.0
Fomentar el trabajo colaborativo	163	5.9
Tomar en cuenta a la base para la asignación de puestos	133	4.8
Mejores sueldos	129	4.7
Trato justo	79	2.8

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Sindicalización de los trabajadores	77	2.8
Respeto	64	2.3
Planeación en las actividades	58	2.1
Erradicar la prepotencia	56	2.0
Equidad en el trabajo	50	1.8
Equidad de género	32	1.2
Unificar los estilos de liderazgo	22	.8
Identidad	20	.7
Cumplir con los valores institucionales	18	.6
Consenso en la toma de decisiones	13	.5
Incentivos	13	.5
Limpieza de instalaciones	9	.3
No involucrar aspectos políticos	9	.3
Liderazgo no impuesto	5	.2
Total	2772	100

Finalmente al cuestionar qué es lo mejor de la UAEH con respecto a su clima institucional, los resultados indican el rumbo que está tomado 25.9%, sus trabajadores 22.9%, el sentido de pertenencia 13.1%, la comunicación 6.3%, sus líderes 6.2%, la estabilidad laboral 4.9% y la equidad de género con 4%. Con frecuencias menores a 100 se observan factores como; las instalaciones, trabajo en equipo, sus valores, libertad de cátedra, formación continua, libertad para desempeñar el trabajo, capacitación del personal, seguridad dentro de las instalaciones, el prestigio, programas educativos, el orgullo universitario, autonomía, estructura organizacional, actividades de extensión, contribución al desarrollo del estado y la educación de calidad. (Ver Tabla 5).

Tabla 5

Mejores aspectos que tiene la universidad respecto a su clima institucional

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
El rumbo que está tomado	719	25.9
Trabajadores	635	22.9
Sentido de pertenencia	363	13.1
Comunicación	175	6.3
Líderes	173	6.2
Estabilidad laboral	135	4.9
Equidad de género	110	4.0
Instalaciones	85	3.1
Trabajo en equipo	66	2.4

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Valores	62	2.2
Libertad de cátedra	57	2.1
Formación continua	46	1.7
Libertad para desempeñar el trabajo	35	1.3
Capacitación del personal	23	0.8
Seguridad dentro de las instalaciones	16	0.6
Prestigio	15	0.5
Programas educativos	15	0.5
Orgullo universitario	14	0.5
Autonomía	8	0.3
Estructura organizacional	8	0.3
Actividades de extensión	8	0.3
Contribución al desarrollo del estado	3	0.1
Educación de calidad	1	0.0
Total	2772	100

6.2. Resultados alumnos

Los resultados que se expresan corresponden a la valoración realizada por los alumnos de la universidad 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.

A continuación se muestra la frecuencia y porcentaje de participación por instituto, escuela superior y escuela preparatoria así como el total de evaluaciones registradas en el año. (Ver Tabla 6).

Tabla 6

Valoración de la participación de acuerdo a su frecuencia y porcentaje

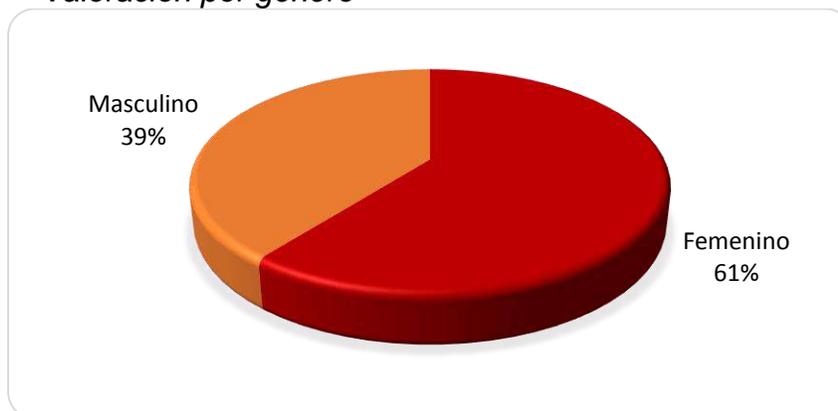
No	Instituto / Escuela Superior / Escuela Preparatoria	Frecuencia	Porcentaje
1	Preparatoria 1	4957	14.5
2	Preparatoria 2	2768	8.1
3	Preparatoria 3	1297	3.8
4	Preparatoria 4	1195	3.5
5	ICBI	3732	10.9
6	ICEA	3476	10.2
7	ICSHu	2380	7
8	ICAP	750	2.2
9	ICSA	4188	12.3
10	ES Tlahuelilpan	1384	4.1
11	ES Sahagún	1342	3.9
12	ES Actopan	1917	5.6
13	ES Tizayuca	1238	3.6
14	ES Huejutla	1438	4.2
15	ES Tepeji	567	1.7
16	IA	378	1.1
17	ES Zimapán	198	0.6
18	ES Apan	187	0.5
19	ES Atotonilco	568	1.7
20	Preparatoria de Ixtlahuaco	101	0.3
21	Preparatoria de Tlaxcoapan	32	0.1
22	Total	34093	100

6.2.1. Variables contextuales

De los 34,093 alumnos que respondieron la evaluación el 61% correspondió al género femenino, mientras que el 39% de las participaciones fueron del género masculino reflejando el compromiso que asume la UAEH en su política de género de promover la igualdad entre la comunidad estudiantil. (Ver Gráfica 7).

Gráfica 7

Valoración por género

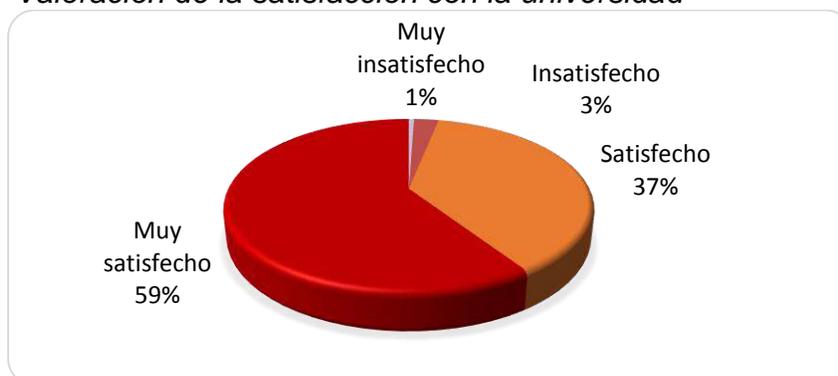


6.2.2. Variables de clima

La satisfacción por pertenecer a la Universidad es elevada observándose que el 96% de los alumnos indican encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la institución. (Ver Gráfica 8).

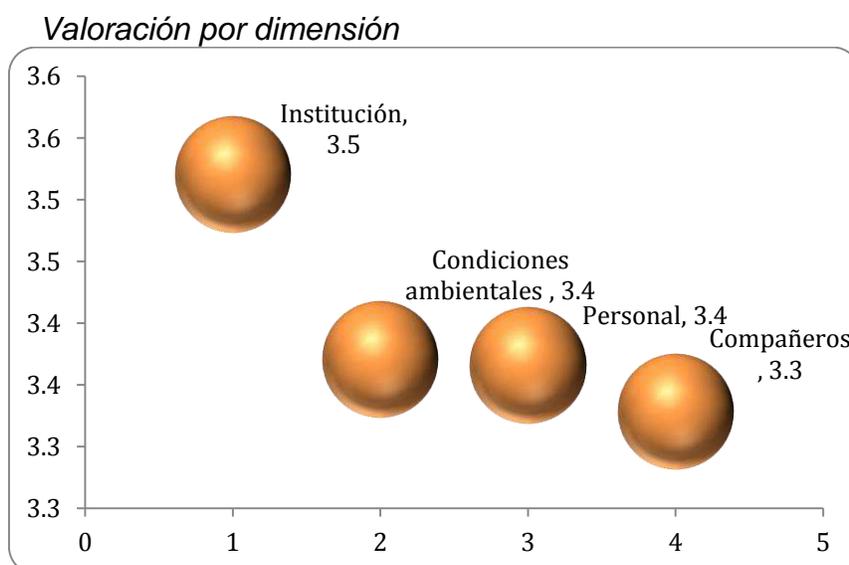
Gráfica 8

Valoración de la satisfacción con la universidad



La gráfica muestra que la dimensión referente a la *institución* fue la mejor valorada por los alumnos con 3.5, siguiéndole la dimensión *condiciones ambientales* y la *relación que existe con el personal de la universidad* con 3.4 respectivamente, en tanto que la dimensión correspondiente a los *compañeros* fue la más baja valorada con 3.3. 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, indicando una inclinación hacia el aspecto positivo, mostrando que los alumnos de la universidad perciben un buen clima escolar. (Ver Gráfica 9).

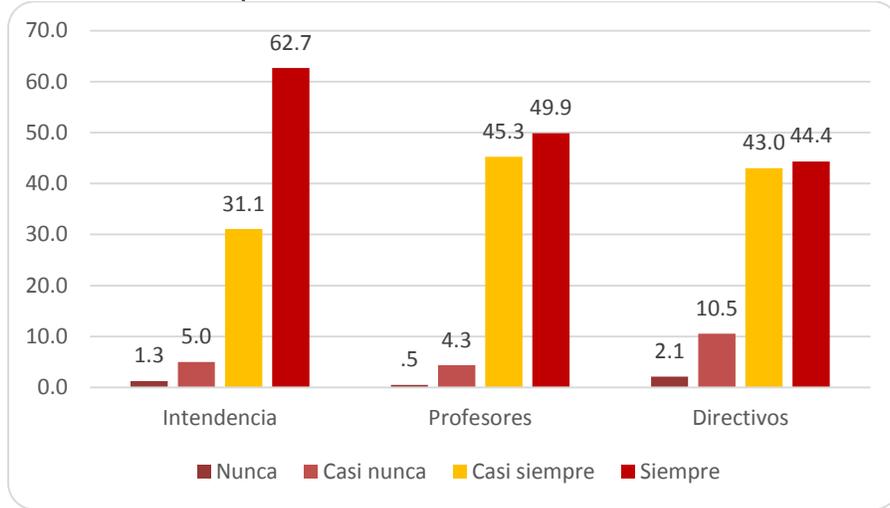
Gráfica 9



En consideración al trato que los alumnos reciben por parte del personal de la universidad 93.8% señaló que la relación es cordial con el personal de intendencia, 95.2% menciona la existencia de una buena comunicación con los profesores, además el 87.4% afirma tener buena comunicación con los directivos prácticamente siempre y casi siempre. Lo que muestra una estrecha relación entre algunos de los principales actores pertenecientes a la UAEH como son personal de intendencia, académico y directivos con los alumnos. (Ver Gráfica 10).

Gráfica 10

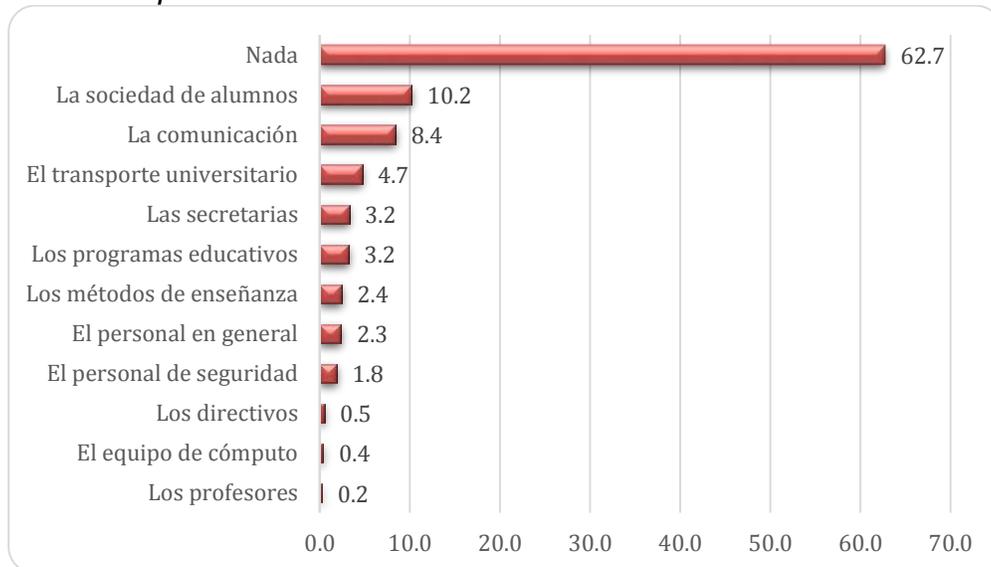
Relación con el personal de la universidad



En relación con la pregunta ¿Qué afecta negativamente al ambiente de la universidad?, para el 62.7% la respuesta fue nada, el 10.2% la sociedad de alumnos y 8.4% la comunicación, lo que representa más de la mitad del total de las respuestas, es decir un 81.3%. (Ver Gráfica 11).

Gráfica 11

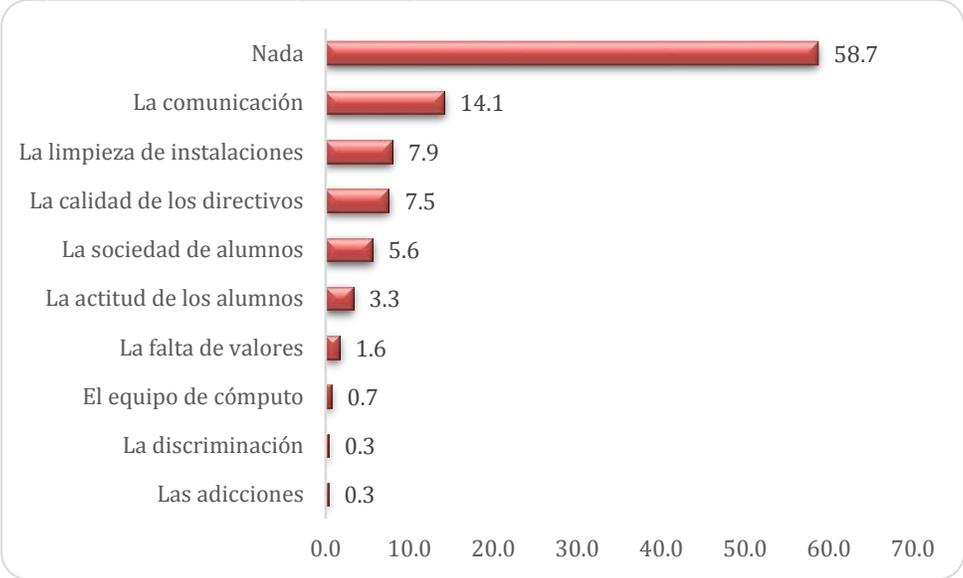
Factores que afectan el clima de la universidad



Como respuesta a la pregunta acerca de ¿Qué cambiarías para mejorar el ambiente en la universidad? Los alumnos indicaron dentro de las respuestas más significativas lo siguiente: 58.7% nada, la comunicación 14.1%, y la limpieza de instalaciones con 7.9, representando el 80.7% del total de las respuestas obtenidas. (Ver Gráfica 12).

Gráfica 12

Aspectos a cambiar para mejorar el ambiente de la universidad



Atendiendo a los lineamientos institucionales para llevar a cabo este informe, se extrajo la información de los resultados del estudio del Clima 2018 teniendo como referente el Plan de Desarrollo Institucional 2018-2023 en su compromiso institucional “Excelencia en la profesionalización de la Administración” Objetivo estratégico “Apoyar en la profesionalización de la administración institucional garantizando que sus funciones, servicios, dependencias planes y programas, clima organizacional e impacto en la sociedad sean de excelencia, por medio de un sistema institucional de evaluación por indicadores”.

7. Conclusiones

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

El clima laboral percibido por los trabajadores y prestadores de servicios profesionales de la UAEH, fue evaluado en términos generales con promedios excelentes, indicando que existen 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 y los prestadores de servicios profesionales, sugieren la presencia de bases adecuadas para reafirmar el compromiso con la institución.

En lo que respecta a la audiencia de alumnos, entre los aspectos positivos que se destacan son: 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 seguridad que sienten dentro de las instalaciones de la universidad y el ambiente agradable que la institución brinda a toda la comunidad universitaria.