



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

**Informe del Clima Institucional
del Instituto de Ciencias Económico
Administrativas (ICEA) donde se imparte la
Licenciatura en Mercadotecnia realizado en el año
2019**

©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 DEL PE DE MERCADOTECNIA REALIZADO EN EL AÑO 2019

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 los 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

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 2018-2019, efectuándose durante el proceso de reinscripción de los alumnos que cursaron a partir del segundo semestre en adelante, la participación total registrada fue de 38,333 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 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. 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 prestadores de servicios profesionales de la Licenciatura en

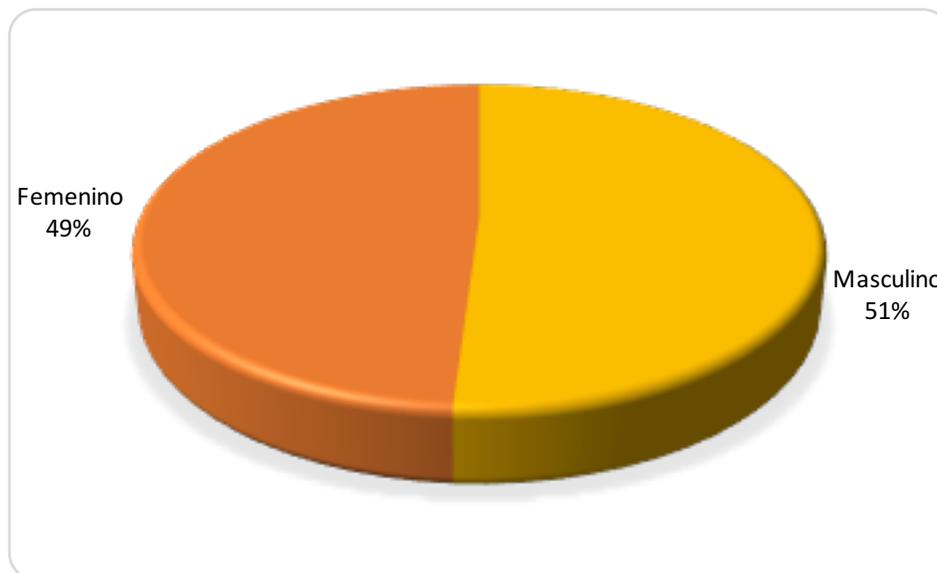
Mercadotecnia del Instituto de Ciencias Económico Administrativas (ICEA), a las dimensiones que integran la evaluación. El total de trabajadores que respondieron la evaluación fue de 49. Asimismo, es importante mencionar que la escala utilizada fue de tipo Likert de 4 a 1 donde 4 es la calificación máxima y 1 es la mínima. Para la elaboración del informe, los resultados se expresan en base 10.

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 tuvieron una participación de 49%, mientras que el género masculino fue de 51%. (Ver Gráfica 1).

Gráfica 1

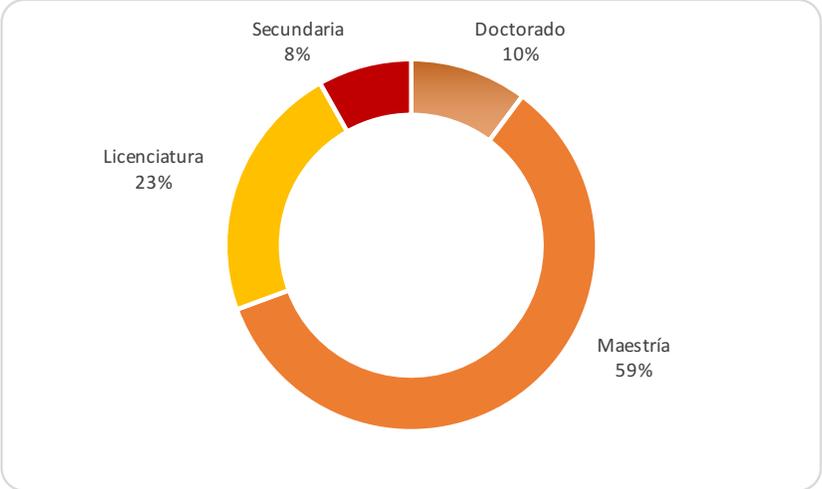
Distribución porcentual por género



En lo referente al nivel de estudios, 59% tienen maestría, 23% cuentan con licenciatura, 10% tienen grado de doctor y el 8% tienen el nivel secundaria. (Ver Gráfica 2).

Gráfica 2

Distribución porcentual por nivel de estudio



Respecto al tipo de dedicación el 8% son de tiempo completo, en tanto que el 92% son profesores por horas. (Ver Gráfica 3).

Gráfica 3

Distribución porcentual por tipo de dedicación

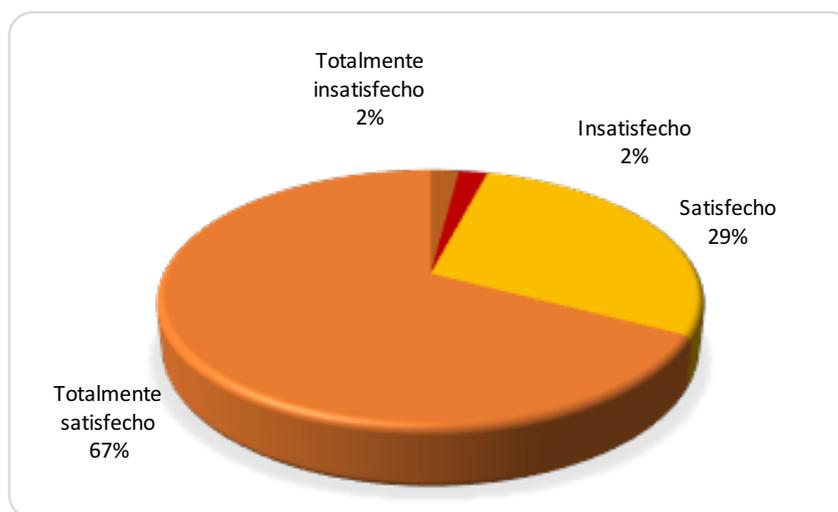


6.1.2. Variables del clima organizacional

La satisfacción por pertenecer a la Universidad es elevada observándose que el 96% 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

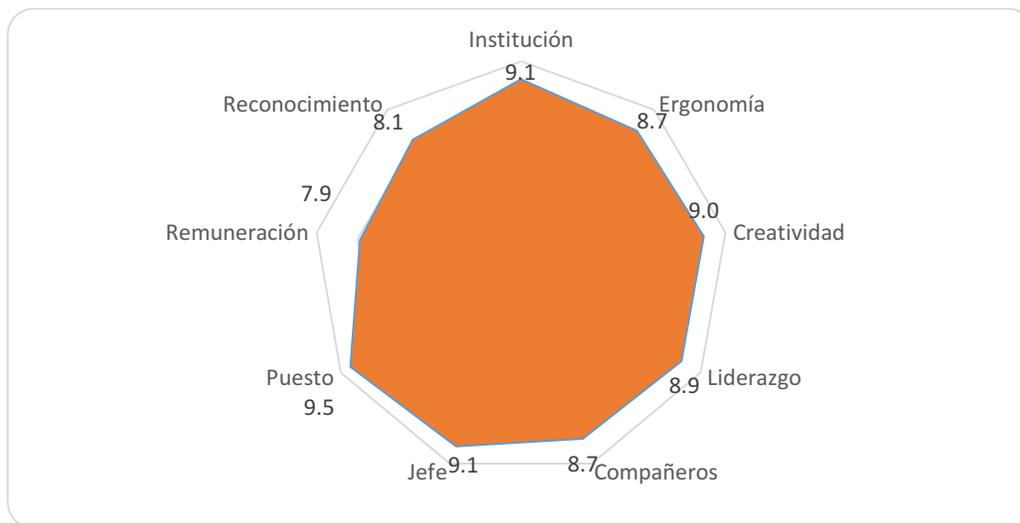


Respecto a la valoración por dimensión los resultados indican que la dimensión sobre su “**puesto de trabajo**”, fue la mejor valorada indicando que los trabajadores tienen un alto sentido de pertenencia, se sienten orgullosos de contribuir con la misión y visión de la institución y se encuentran satisfechos 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 5).

Gráfica 5

Valoración por dimensión



En relación 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; la comunicación con 31.3%, ninguno con 18.8%, la sobrecarga de trabajo con 14.6%, la falta de apoyo con 12.5%, la mala actitud de los compañeros con 10.4%, la remuneración salarial con 8.3% y la falta de identidad con 4.2% . (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Factores que perjudican el clima en la universidad

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	15	31.3
Ninguno	9	18.8
Sobrecarga de trabajo	7	14.6
Falta de apoyo	6	12.5
Mala actitud	5	10.4
Remuneración salarial	4	8.3
Falta de identidad	2	4.2
Total	48	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 25%, comunicación con 18.8%, reconocimiento con 14.6%, trabajo colaborativo con 12.5%, mejorar la infraestructura y sindicalización de trabajadores con 8.3% respectivamente y planeación y capacitación con 6.3%. (Ver Tabla 2).

Tabla 2

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

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Nada	12	25
Comunicación	9	18.8
Reconocimiento	7	14.6
Trabajo colaborativo	6	12.5
Mejorar la infraestructura	4	8.3
Sindicalización de trabajadores	4	8.3
Planeación	3	6.3
Capacitación	3	6.3
Total	48	100

Finalmente al cuestionar qué es lo mejor de la UAEH con respecto a su clima institucional, los resultados indican los siguientes: sus trabajadores con 33.3%, el rumbo que está tomando 29.2%, sus líderes con 12.5%, la comunicación con 8.3%, la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia con 6.3% respectivamente, y sus instalaciones con 4.2%. (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Mejores aspectos que tiene la universidad respecto a su clima institucional

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Sus trabajadores	16	33.3
El rumbo que está tomando	14	29.2
Sus líderes	6	12.5
La comunicación	4	8.3
La estabilidad laboral	3	6.3
El sentido de pertenencia	3	6.3
Sus instalaciones	2	4.2
Total	48	100

6.2. Resultados alumnos

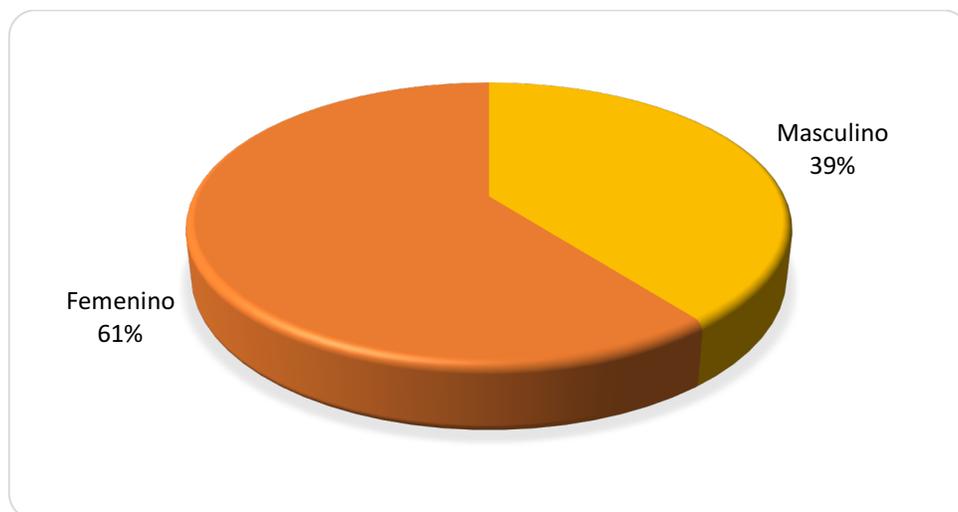
Los resultados que se expresan corresponden a la valoración realizada por los 628 alumnos del segundo al noveno semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia a las dimensiones que integran la evaluación. Es importante mencionar que al igual que la audiencia de trabajadores la escala utilizada fue de tipo 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.

6.2.1. Variables contextuales

De los 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 6).

Gráfica 6

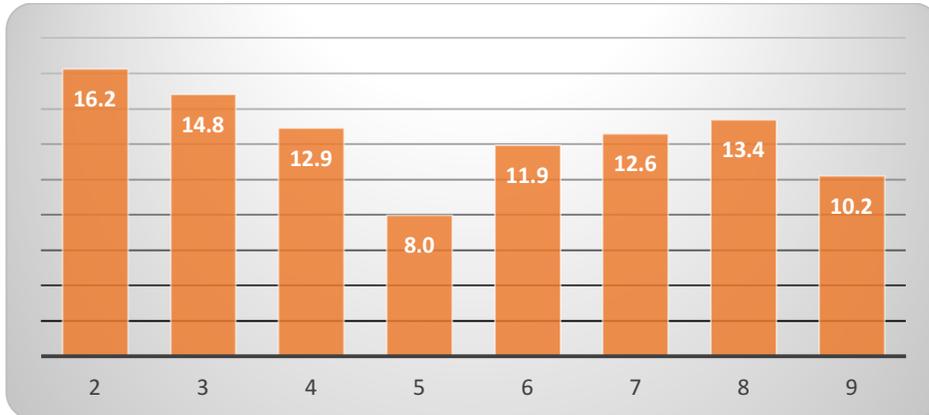
Valoración por género



El 16.2% de los alumnos que realizaron la evaluación se inscribieron al segundo semestre, siguiéndole los del tercer semestre con 14.8%, mientras el 13.4% correspondió al octavo semestre, como se muestra en la gráfica. (Ver gráfica 7).

Gráfica 7

Valoración por semestre

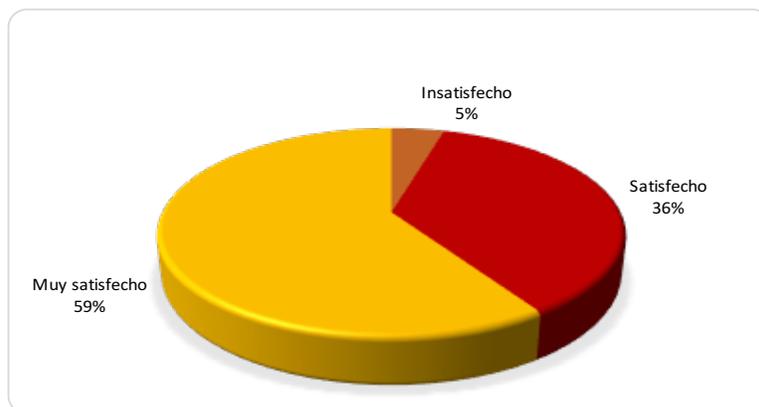


6.2.2. Variables de clima

La satisfacción por pertenecer a la Universidad es elevada observándose que el 95% de los alumnos indican encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la institución. (Ver Gráfica 8).

Gráfica 8

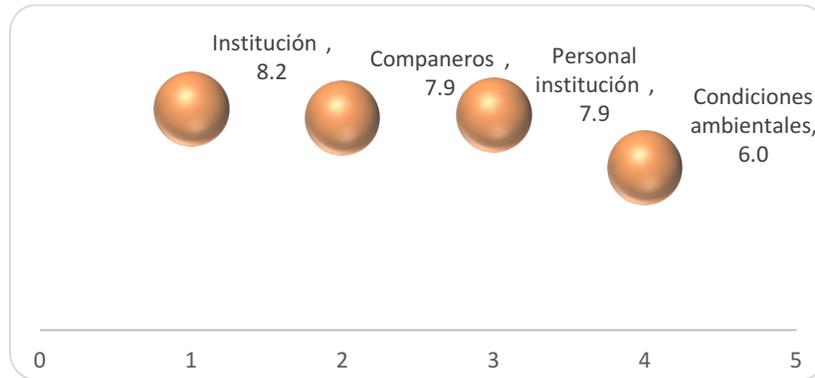
Valoración de la satisfacción con la universidad



La gráfica muestra que la dimensión “**institución**”, fue la mejor valorada por los alumnos con 8.2, en tanto que la dimensión correspondiente a las “**condiciones ambientales**”, fue la más baja valorada con 6.0. (Ver Gráfica 9).

Gráfica 9

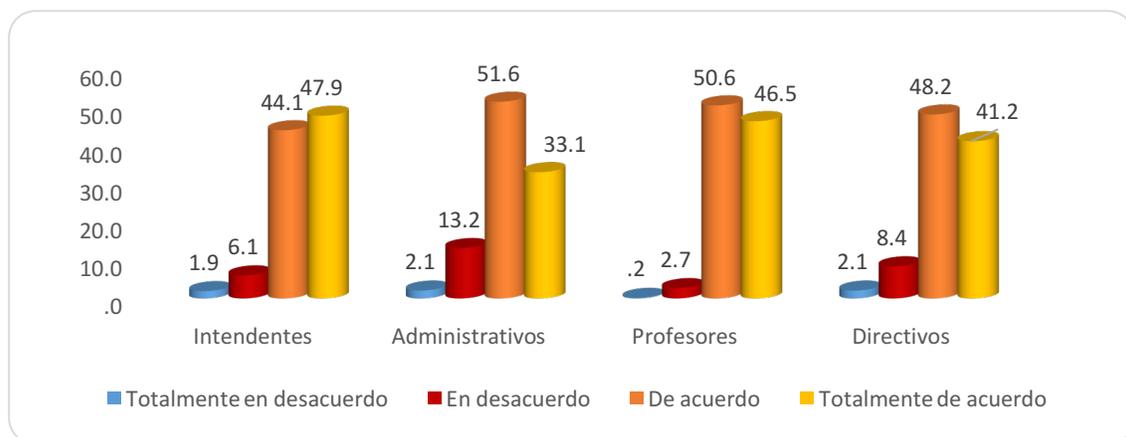
Valoración por dimensión



En consideración al trato que los alumnos reciben por parte del personal de la universidad 92% señaló que la relación es cordial con el personal de intendencia, 84.7% señaló tener una buena relación con el personal administrativo, mientras que el 97.1% menciona la existencia de una excelente comunicación con los profesores, además el 89.4% 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 es; el personal de intendencia, administrativo, académico y directivos con los alumnos. (Ver Gráfica 10).

Gráfica 10

Relación con el personal del instituto



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.

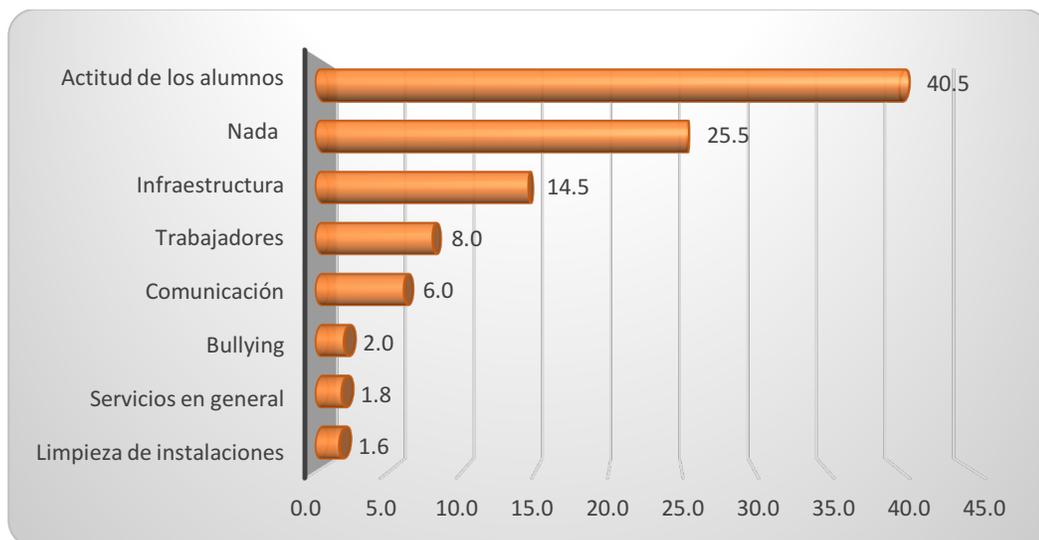
¿Qué factores afectan negativamente el ambiente de la universidad?, y,

¿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 al orden de importancia los siguientes factores, la actitud de los alumnos con 40.5%, nada con 25.5% y la infraestructura con 14.5%, en un nivel inferior se encuentran otros factores. (Ver Gráfica 11).

Gráfica 11

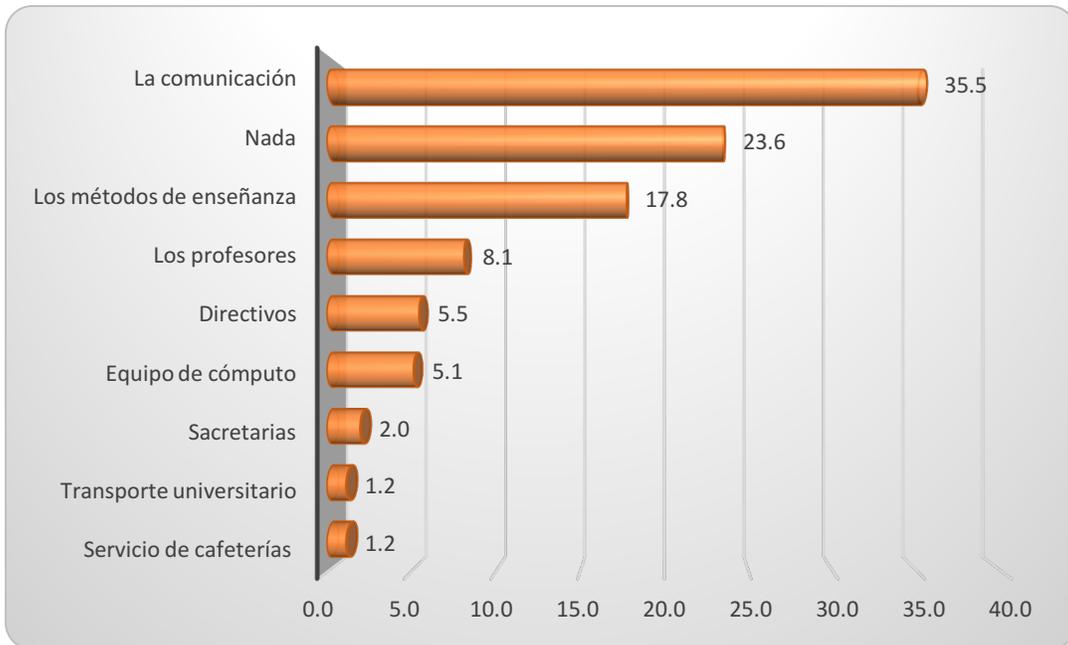
Factores que afectan el clima de la universidad



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 al orden de importancia las siguientes; la comunicación con 35.5%, nada con 23.6%, los métodos de enseñanza con 17.8%, los profesores con 8.1%, los directivos con 5.5%. (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 2018-2019 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”.