



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR

---

ESTUDIO DE  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
Área de Conocimiento de  
Ciencias Sociales y Humanidades

---

Dirección de Docencia e Investigación Educativa  
Diciembre 2019.

---

**INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
Instrumentos	4
Análisis de datos	6
<b>RESULTADOS</b>	<b>7</b>
Promedio de percepción positiva (satisfacción) para reactivos comunes a los cuatro sectores	7
Comparación ente los diferentes sectores	14
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>18</b>
<b>PROPUESTAS DE ACCIÓN Y MEJORAS</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>21</b>

## INTRODUCCIÓN

Las Universidades, en su naturaleza de instituciones de educación, particularmente las de carácter público, tienen dentro del campo de su responsabilidad social, mantener sus estándares de calidad sin menoscabo de la estabilidad de su comunidad, para alcanzar sus objetivos y cumplir de la mejor manera con sus funciones, que eventualmente consiste en rendir buenas cuentas ante la sociedad. Lo anterior no es tarea fácil, por lo que se requiere de estrategias e instrumentos que permitan monitorear los procesos y resultados de la gestión institucional, esencialmente aquella que se encuentra vinculada al capital humano y su relación con el entorno en el cual se desenvuelve. Una estrategia para mantener y mejorar dicha gestión, son los estudios de percepción del clima organizacional, los cuales son de naturaleza aplicativa y permiten diagnosticar el funcionamiento de la estructura, además de detectar factores tanto positivos como negativos, así como las causas y niveles de afectación a la comunidad universitaria.

Para los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C. (CIEES), el clima organizacional en las universidades se define como “las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etcétera”. Es importante recordar que la percepción de cada miembro de la comunidad universitaria es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización, valora la estructura de toma de decisiones, su legitimación, su adecuación, funcionamiento y liderazgo de las autoridades unipersonales y colegiadas, así como la comunicación horizontal y vertical y la situación que guarda el clima organizacional para el cumplimiento de los fines institucionales.

De acuerdo con los CIEES, para que un análisis de clima organizacional impacte de manera positiva en el desarrollo de las funciones, así como en la consecución del objeto y los fines institucionales, debe considerarse lo siguiente:

- a) Funcionamiento de los órganos colegiados apegado a las atribuciones establecidas legal o reglamentariamente.
- b) Ejercicio adecuado de las competencias conferidas legal o reglamentariamente a cada órgano personal o funcionario.

- c) Conocimiento e identificación con la misión, filosofía, objetivos y fines institucionales.
- d) Conocimiento de las áreas institucionales y sus funciones.
- e) Cohesión e identidad organizacional en el ámbito institucional, de la unidad y los programas académicos.
- f) Actitud de respeto a los valores institucionales, además de tolerancia frente a los otros individuos y grupos.
- g) Actitud proactiva del personal académico y no académico para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, apegados a la normatividad, los planes y programas institucionales; con iniciativa, creatividad y disposición al trabajo individual y de equipo y con un alto grado de responsabilidad y de servicio, entre ellos y para con los alumnos.
- h) Satisfacción de los estudiantes de la formación que reciben, la actitud de sus profesores y los servicios de apoyo académico que se les brinda.
- i) Canales de comunicación horizontal y vertical adecuados para escuchar los requerimientos de los miembros de la comunidad que permitan la participación de éstos en la identificación de situaciones problemáticas y de sus soluciones.
- j) Procurar que en los órganos colegiados de gobierno y en los procesos de planeación y evaluación institucionales se discutan y definan las acciones para preservar un clima organización sano.

Estos puntos deberán incluirse en el planteamiento metodológico, dentro de dimensiones que categoricen las percepciones de quienes participan en el estudio.

A través de la Dirección de Docencia e Investigación Educativa, se realiza de manera bienal, el estudio de Clima Organizacional en la Universidad Autónoma de Baja California Sur. Estos resultados son parciales ya que se han contemplado de manera independiente las distintas Áreas de Conocimiento (DES), para posteriormente presentar resultados de manera institucional, donde se integran las tres DES y todas las dependencias e instancias que conforman a la Universidad.

En este documento se presentan los resultados de la encuesta que se aplicó a los cuatro sectores: alumnado, académicos, administrativos y directivos del Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades (ACCSyH) en el campus La Paz. En donde se imparten

los programas educativos de: Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, Licenciatura en Comunicación, Licenciatura en Derecho, Licenciatura en Criminología, Licenciatura en Turismo Alternativo, Licenciatura en Economía, Licenciatura en Administración y Evaluación de Proyectos, Licenciatura en Negocios e Innovación Económica, Licenciatura en Filosofía, Licenciatura en Historia, Licenciatura en Lengua y Literatura, Licenciatura en Lenguas Modernas, Licenciatura en Ciencias de la Educación, Licenciatura en Pedagogía, Maestría y Doctorado en Ciencias Sociales, Maestría en Administración Estratégica, Maestría en Investigación Histórico-Literaria y el Doctorado Interinstitucional en Derechos Humanos.

## METODOLOGÍA

Se aplicaron las encuestas a 312 personas del Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades (ACCSyH), considerando los 19 programas educativos que se imparten, así como a los cuatro sectores en los que se divide la dependencia. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado. En relación al sector estudiantil, la encuesta fue respondida por una muestra de 222 personas. Para este caso, cabe hacer notar que no se consideraron a los estudiantes que cursaban el primer semestre. De la misma manera, se aplicaron instrumentos al 44% del personal académico, 67% administrativos y el 80% de directivos contestaron la encuesta (ver Tabla I). Las encuestas fueron anónimas y se entregaron en sobre blanco, se pidió que una vez contestadas regresaran el sobre cerrado, esto con el objeto de conservar el anonimato.

**TABLA I**

SECTOR	POBLACIÓN <sup>1</sup>		MUESTRA	% DE LA POBLACIÓN
	HOMBRES	MUJERES		
<b>ALUMNOS</b>	1411	1783	222	7%
<b>ACADÉMICOS</b>	99	89	82	44%
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	4	2	4	67%
<b>DIRECTIVOS</b>	4	1	4	80%

### Instrumentos

Con el propósito de conocer la percepción que tiene cada sector universitario, se diseñó un cuestionario con características propias a cada uno, el número de reactivos varía entre 50 para el personal administrativo, 51 personal directivo, 53 para personal académico y alumnos 71(ver anexo). Las dimensiones o categorías de análisis son las mismas para todos los sectores: Ambiente Universitario, Filosofía Institucional, Administración y

<sup>1</sup> Datos proporcionados el SIIA y por el Departamento de Recursos Humanos, 2019-I.

Gobierno, Servicios, Medios de Comunicación y, por último, Identidad y Pertenencia Universitaria.

Categoría “Ambiente Universitario”. En ella se considera entre otros, la percepción que tiene el universitario acerca del trabajo en equipo, la comunicación y la tolerancia frente a la diversidad de ideas. Características de vital importancia en las relaciones entre los compañeros, lo que permite la articulación entre los distintos sectores para generar un buen ambiente de trabajo y/o estudio, y con ello optimizar su desempeño. Además, por primera vez, se ha considerado en el instrumento temas como: equidad de género, inclusión y la no discriminación.

Categoría “Filosofía Institucional”. Se pretende indagar el nivel de conocimiento que tiene la comunidad universitaria en relación a la misión, la visión y los valores institucionales, en el entendido de que el conocimiento de éstos conduce al individuo a identificarse con ellos y por lo tanto impacta en su quehacer cotidiano.

Categoría “Administración y Gobierno”. En esta categoría se desea conocer la percepción que los universitarios tienen acerca de la calidad en el desempeño de las funciones, normas y procedimientos del sistema administrativo institucional. Estos son factores determinantes para llevar a cabo la planeación estratégica que conduzca a una estructura organizacional óptima.

Categoría “Servicios”. Se consideran los servicios de apoyo que la universidad ofrece a la comunidad, con objeto de conocer el grado de satisfacción. También se pretende saber el nivel de conocimiento que la comunidad tiene acerca de éstos.

Categoría “Medios de Comunicación”. Se pretende saber el nivel de satisfacción que tiene la comunidad universitaria en relación a los medios de comunicación formales que la institución ofrece con objeto de mantener un vínculo entre ambos. En esta categoría, como en la anterior, también se busca indagar el nivel de conocimiento que la comunidad tiene acerca de los medios de comunicación.

Categoría “Identidad y sentido de pertenencia”. El propósito de esta categoría es determinar la identidad que el individuo tiene con la Universidad, es decir, el sentimiento de pertenencia

a la misma. Siendo éste un componente esencial para el fortalecimiento del clima organizacional en cualquier institución.

### **Análisis de datos.**

Las diferentes categorías de análisis tienen distinto número de reactivos. Cada reactivo de la encuesta representa una afirmación. Las opciones de respuesta para señalar los niveles de satisfacción o conocimiento se presentan evaluando cada aseveración en la escala del 1 al 4, siendo 4 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Con la proporción entre el valor obtenido y el máximo posible se calculó el índice de satisfacción para cada reactivo. Estos índices se agruparon en una escala de percepción positiva cuyos valores son: Muy baja (0-24%), Baja (25-49%), Media (50-74%) y Alta (75-100%).

<b>Escala de percepción positiva:</b>			
<b>0-24%</b>	<b>25-49%</b>	<b>50-74%</b>	<b>75-100%</b>
<b>Muy baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>

Así mismo se calculó el promedio de estos porcentajes para cada categoría. Con los promedios obtenidos se hicieron comparaciones entre los distintos sectores.

**RESULTADOS****I. Promedio de percepción positiva (satisfacción) para reactivos comunes a los cuatro sectores.**

<b>Escala de percepción positiva:</b>			
<b>0-24%</b>	<b>25-49%</b>	<b>50-74%</b>	<b>75-100%</b>
<b>Muy baja</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>

**a) Ambiente universitario.**

<b>Ambiente universitario</b>	<b>ALUMNOS</b>	<b>ACADÉMICOS</b>	<b>ADMIVOS.</b>	<b>DIRECTIVOS</b>	<b>PROMEDIO</b>
1.- En la universidad hay buen ambiente estudiantil (compañerismo)	75				<b>75</b>
2.- La relación entre mis compañeros(as) es armónica y de respeto	74				<b>74</b>
3.- Tengo un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de mis funciones		72	83	100	<b>85</b>
4.- Las condiciones para desarrollar mi trabajo en la UABCS son buenas		72	92	83	<b>82</b>
5.- Las consideraciones académicas tienen más peso que los aspectos administrativos		66	71	67	<b>68</b>
6.- Existe colaboración y compañerismo en mi área de trabajo			75	100	<b>88</b>
7.- Se me ha brindado una buena capacitación para el desarrollo de mis funciones			79	100	<b>90</b>
8.- Estoy oportunamente informado(a) de lo que sucede en mi programa educativo (carrera), Departamento y en la Universidad	58	69			<b>64</b>
9.- Los académicos se comportan de manera adecuada en el aula y frente al alumnado	79	74			<b>77</b>
10.- La relación entre el personal académico, administrativo y alumnos es abierta, armónica y de respeto	75	77	79		<b>77</b>
11.- Las funciones que desempeño se apegan a las características de mi puesto			90	83	<b>87</b>
12.- Existe buena coordinación con mis superiores en cuanto al trabajo que realizo			92	83	<b>88</b>
13.- Cuando tengo un problema en la Universidad, sé con quién y a dónde acudir	59	80	88	83	<b>77</b>
14.- En la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre	72	75	79	100	<b>82</b>
15.- Tengo una excelente motivación para realizar mi trabajo diariamente		79	83	67	<b>76</b>
16.- Tengo buena comunicación con el Jefe de Departamento y/o Responsable de Carrera	65				<b>65</b>

17.- Mi jefe(a) de Departamento reconoce abiertamente mi trabajo		80	88	100	<b>89</b>
18.- Se toma en cuenta mi opinión y participo en eventos o actividades realizadas para el fortalecimiento de mi programa educativo	60	79	75	100	<b>79</b>
19.- Mi Departamento Académico programa actividades y eventos que contribuyen a mi formación integral (actividades culturales, deportivas, intercambio estudiantil, entre otras)	67				<b>67</b>
20.- En la Universidad hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales	85	73	83	100	<b>85</b>
21.- En la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (económicas, religiosas, étnicas y culturales)	80	67	83	100	<b>83</b>
22.- En la Universidad no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (visual, física/motriz, mental, de lenguaje y enfermedad severa)	87	65	88	100	<b>85</b>
23.- Se puede transitar por el Campus Universitario de manera libre y segura	79	72	88	100	<b>85</b>

El Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades presentó un promedio general de percepción positiva ALTA en esta categoría con 79% de satisfacción. De los aspectos más sobresaliente resalta el personal directivo, que considera que tiene buen ambiente de trabajo, además de colaboración y compañerismo, que se le ha brindado una buena capacitación para el desarrollo de sus funciones, y que en la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre, todas ellas con 100% de aceptación. Alumnado (80%), personal administrativo (83%) y directivo (100%), afirman que en la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones y además que no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas. Académicos (80%), administrativos (88%) y directivos (100%) consideran que el (la) jefe(a) de Departamento reconoce abiertamente su trabajo. Personal administrativo (92%) y directivo (82%) muestran percepción positiva considerando que existe buena coordinación con sus superiores en cuanto al trabajo que realizan. Dentro de las áreas de oportunidad emanadas de las percepciones se encontró que, alumnos (58%) y académicos (69%) no se consideran oportunamente informado(a) de lo que sucede en mi programa educativo, Departamento y ni en la Universidad. La comunidad estudiantil no conoce la universidad, ya que cuando se les cuestiona si saben con quién y a dónde acudir cuando se presenta algún problema solo reportan el 59% de satisfacción, además no consideran que se tome en cuenta su opinión ni participan en eventos o actividades realizadas para el fortalecimiento del programa

educativo (60%) y tampoco que el Departamento Académico programe actividades y eventos que contribuyen a su formación integral (67%). Por su parte, la comunidad docente del ACCSyH opina que las consideraciones académicas no tienen más peso que los aspectos administrativos (66%) y que la Universidad no se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (67%) y se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (67%).

### b) Filosofía institucional.

Filosofía Institucional	ALUMNOS	ACADÉMICOS	ADMIVOS.	DIRECTIVOS	PROMEDIO
24.- Conozco la Misión de la Universidad	61	61	63	100	71
25.- Conozco la Visión de la Universidad	60	60	63	100	71
26.- Conozco los valores que deben prevalecer en la Universidad (Código de Ética)	58	58	71	100	72
27.- Conozco el Modelo Educativo de la UABCS	57	57	83	100	74

El promedio de los porcentajes de satisfacción en esta dimensión es MEDIO con 72% de satisfacción. El personal directivo se muestra completamente satisfecho en todas las aseveraciones, en contraste, alumnado, sector académico y administrativo muestran áreas de oportunidad en todos los aspectos de esta categoría.

### c) Administración y Gobierno.

Administración y Gobierno	ALUMNOS	ACADÉMICOS	ADMIVOS.	DIRECTIVOS	PROMEDIO
28.- La administración universitaria incentiva y brinda apoyo al trabajo académico y estudiantil	62	60	92	83	74
29.- En la UABCS se administran bien los recursos financieros	47	58	88	67	65
30.- Tengo confianza en las decisiones que toman las autoridades universitarias	53	56	88	67	66
31.- En la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad	47	56	83	67	63
32.- En la UABCS se percibe buen desempeño de los altos funcionarios(as) y directivos(as)	56	59	88	83	71
33.- En la Universidad se cuenta con mecanismos claros y transparentes de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos financieros destinados a las actividades académicas y de investigación.	48	52	83	100	71
34.- Considero que en la UABCS tenemos un buen proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios		56	79	67	67

Es la dimensión que presenta el más bajo de los resultados, con tan solo 68% de percepción positiva promedio. Aunque, el personal administrativo y directivo califica con promedio alto la mayoría de las aseveraciones, destacan en éstos la poca satisfacción en el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios, por parte de todos los sectores.

#### d) Servicios.

Servicios	ALUMNOS	ACADÉMICOS	ADMIVOS.	DIRECTIVOS	PROMEDIO	N/C
35.- La actitud del personal que atiende la Cafetería Universitaria es:	71	93	54	83	75	6
36.- Los precios y el menú que se tienen en la Cafetería Universitaria son:	52	88	50	83	68	7
37.- Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario de la Cafetería Universitaria son:	58	74	38	83	63	6
38.- La actitud del personal que atiende la Unidad de Servicios Médicos es:	76	92	67	100	84	9
39.- La calidad en el servicio que ofrece la Unidad de Servicios Médicos es:	78	94	75	100	87	6
40.- Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) de la Unidad de Servicios Médicos son:	85	96	88	100	92	5
41.- El material y equipo con que cuenta la Unidad de Servicios Médicos es:	81	96	83	100	90	7
42.- La actitud del personal que atiende el Departamento de Recursos Humanos es:		94	92	100	95	1
43.- La agilidad en los trámites que se solicitan en el Departamento de Recursos Humanos es:		93	71	100	88	1
44.- La actitud del personal que atiende en ventanillas de Control Escolar es:	62	90			76	4
45.- Los horarios de atención de las ventanillas de Control Escolar es:	63	92			78	5
46.- Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del edificio de Servicios Escolares y Gestión Escolar son:	82	93			87	5
47.- La infraestructura universitaria dispuesta para la circulación de personas con discapacidad es:	71	84	71	100	82	4
48.- Me son útiles los trámites y servicios que me ofrece la plataforma SIIA	84	94		100	93	3
49.- Considero que los cursos de formación docente que ofrece la Dirección de Docencia e Investigación Educativa cumplen su función		96			96	5

El grado de percepción positiva para esta dimensión se encuentra en el nivel ALTO con un 84% de grado de satisfacción promedio. Sin embargo, es importante señalar que, ésta dimensión para su análisis, tuvo que dividirse en dos partes, dado que la universidad ofrece mayores servicios a la comunidad estudiantil, hubo reactivos dirigidos solamente a éste sector, los cuales se analizarán por separado.

En ésta dimensión se cuestionaron servicios como los ofrecidos por: Cafetería, unidad de servicios médicos, Departamento de Recursos Humanos y Control Escolar, los cuales, para su análisis, se promediaron los grados de satisfacción de las respuestas. También se preguntó por otros servicios como: las condiciones ambientales del edificio de Servicios escolares y Gestión escolar, plataforma SIIA y los cursos de formación docente brindados a través de la DIIE.

El promedio de percepción positiva más bajo lo tuvo la cafetería con 69%. Recursos Humanos (92%), Servicios Médicos (88%), la plataforma SIIA (93%) y los cursos de formación docente ofrecidos por la DIIE (96%) presentaron los porcentajes más altos de percepción positiva.

Se observa un ALTO grado de conocimiento para todos los servicios.

Servicios	ALUMNOS	N/C
1.- La actitud del personal que atiende el Centro Bibliotecario es:	79	4
2.- Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del Centro Bibliotecario son:	84	4
3.- Las condiciones del mobiliario con que cuenta el Centro Bibliotecario son:	82	4
4.- El acervo bibliotecario que tiene el Centro Bibliotecario de la UABCS es:	79	6
5.- Los horarios de atención del Centro Bibliotecario son:	81	5
6.- La agilidad en los trámites escolares (ingreso, reinscripción, cambios de situación escolar, solicitud de exámenes, etc.) de la Dirección de Servicios Escolares son:	65	6
7.- La calidad de los servicios de apoyo a estudiantes (servicio social, movilidad, becas, etc.) son:	63	12
8.- La actitud del personal que atiende en ventanillas de los servicios de apoyo a estudiantes (servicio social, movilidad, becas, etc.) son:	63	13
9.- Los horarios de atención de las ventanillas de los servicios de apoyo a estudiantes (servicio social, movilidad, becas, etc.) son:	68	12
10.- La agilidad en los trámites de los servicios de apoyo a estudiantes (servicio social, movilidad, becas, etc.) es:	62	15
11.- La actitud del personal que atiende en el Departamento de Lenguas Extranjeras es:	65	24

12.- Los horarios en los que se ofrecen los cursos de idiomas son:	71	24
13.- Las condiciones del mobiliario y equipo de los salones donde se ofrecen los cursos de idiomas son:	64	25
14.- La actitud del personal que atiende el área psicopedagógica (psicología) es:	76	63
15.- Los horarios de atención en el área psicopedagógica (Psicología) son:	76	65
16.- El servicio de atención psicopedagógica cumple su función de manera:	81	70
17.- La actitud del personal que atiende el Centro Universitario de Asesorías (CUA) es:	79	75
18.- Los horarios de atención del Centro Universitario de Asesorías (CUA) son:	83	75
19.- Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario del Centro Universitario de Asesorías (CUA) son:	80	72
20.- El servicio que ofrece el Centro Universitario de Asesorías (CUA) cumple su función:	82	74
21.- La actitud del personal que atiende el centro de cómputo de mi Departamento y/o carrera es:	85	28
21.-Las condiciones Ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del centro de cómputo de mi Departamento y/o carrera son:	85	26
22.- Las condiciones del mobiliario del centro de cómputo de mi Departamento y/o carrera son:	84	26
23.- Las condiciones en que se mantienen y actualizan los equipos del centro de cómputo de mi Departamento y/o carrera son:	82	24

En el mismo sentido que los servicios ofrecidos a los cuatro sectores que componen la Universidad, se ha promediado el grado de satisfacción de los resultados de los cuestionamientos dirigidos solamente al sector estudiantil, como es el caso de: Centro Bibliotecario, servicios de apoyo a estudiantes, Departamento de Lenguas Extranjeras, área Psicopedagógica, Centro Universitario de Asesorías (CUA), y el centro de cómputo del Departamento.

Sobresalen como fortalezas una alta valoración del servicio que ofrecen los Centros de cómputo que forman parte del Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades con un promedio del 84%, además del Centro Bibliotecario y el Centro Universitario de Asesorías (CUA), ambos con 81%, sin embargo, es importante hacer notar el alto grado de desconocimiento que presenta el CUA, al igual que los servicios de atención psicopedagógica. Como área de oportunidad en esta dimensión se presenta la calidad de los servicios de apoyo a estudiantes y los servicios ofrecidos por el Departamento de Lenguas Extranjeras.

**e) Medios de Comunicación.**

Medios de Comunicación	ALUMNOS	ACADÉMICOS	ADMIVOS.	DIRECTIVOS	PROMEDIO	N/C
50.- El Sitio Web institucional www.uabcs.mx es:	81	91	88	100	90	1
51.- La programación de la Radio Universitaria es:	78	87	73	83	80	20
52.- La Gaceta electrónica UABCS como medio de difusión es:	72	78	73	83	77	22
53.- El servicio de correo electrónico universitario como medio de comunicación es:	74	92	86	100	88	8
54.- Las redes sociales institucionales como medio de difusión y comunicación son:	81	90	81	83	84	7
55.- La Agenda Cultural como medio de difusión de las actividades culturales universitarias es:	77	89	71	100	84	8

Esta dimensión presentó un valor ALTO de percepción positiva de 84%. Todas las aseveraciones presentaron valores positivos y con bajos porcentajes de desconocimiento.

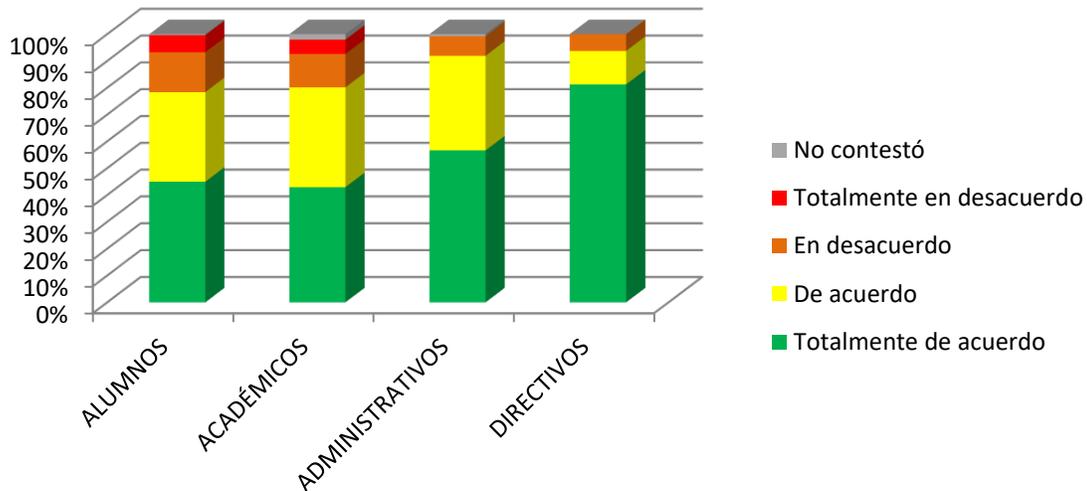
**f) Identidad y Pertenencia Universitaria.**

Identidad y Sentido de Pertenencia	ALUMNOS	ACADÉMICOS	ADMIVOS.	DIRECTIVOS	PROMEDIO
56.- Tengo una buena experiencia como universitario de la UABCS	82	94	88	83	87
57.- Estoy satisfecho con mi trabajo como directivo				83	83
58.- Tengo orgullo de pertenecer a la UABCS	86	95	92	100	93
59.- La UABCS tiene buena reputación académica	83	93	75	100	88
60.- Recomiendo que familiares y amigos(as) estudien en la UABCS	85	96	88	100	92
61.- Me siento orgulloso(sa) de ser "gato salvaje"	82	93	88	100	91

Por último, en esta dimensión se reporta el mayor porcentaje de satisfacción positiva con 89%, lo que muestra que la comunidad universitaria perteneciente al Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades, tiene alto sentido de pertenencia y está orgullosa de formar parte de la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

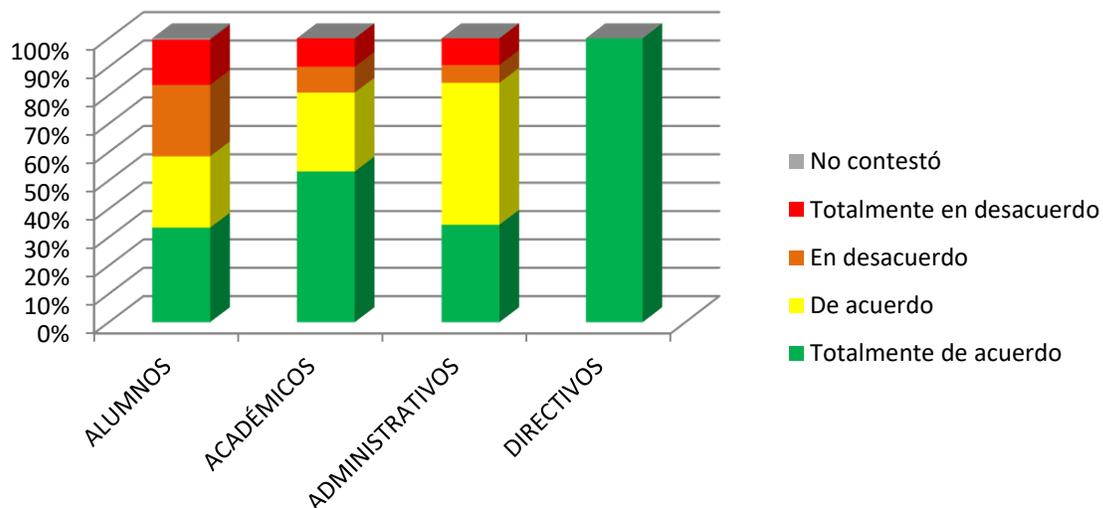
## II. Comparación entre los diferentes sectores.

### AMBIENTE UNIVERSITARIO



En esta dimensión, sectores como el académico, administrativo y directivo con más del 80%, está de acuerdo y totalmente de acuerdo a las aseveraciones planteadas en el instrumento. Sólo el 6% de los estudiantes y el 5% de los académicos expresan estar totalmente en desacuerdo con lo mencionado en esta dimensión.

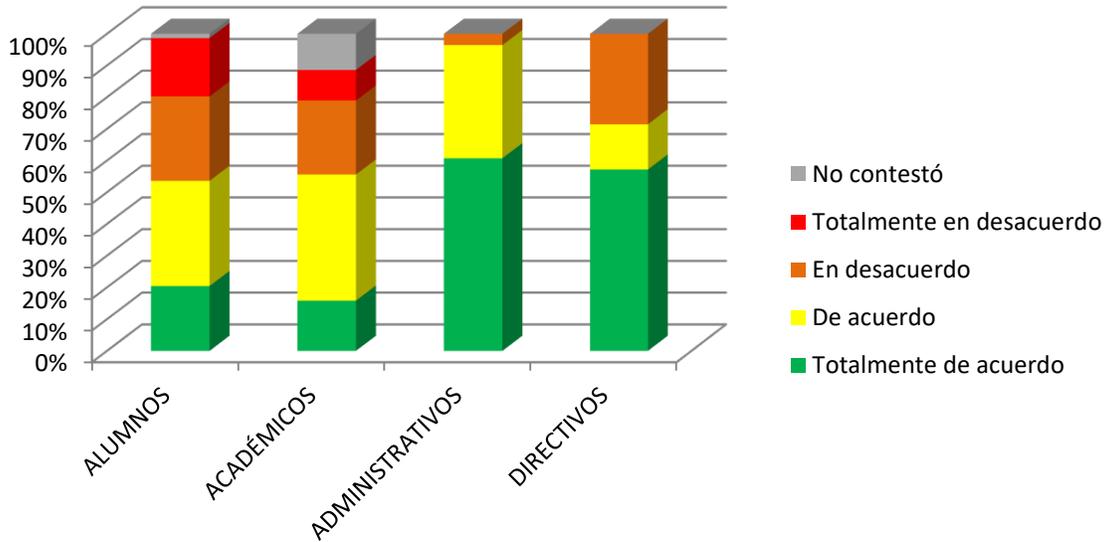
### FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



El 100% del personal directivo del ACCSyH, manifiesta conocer totalmente la Misión, Visión, Modelo Educativo y los valores instituciones; siendo el porcentaje más alto en todas

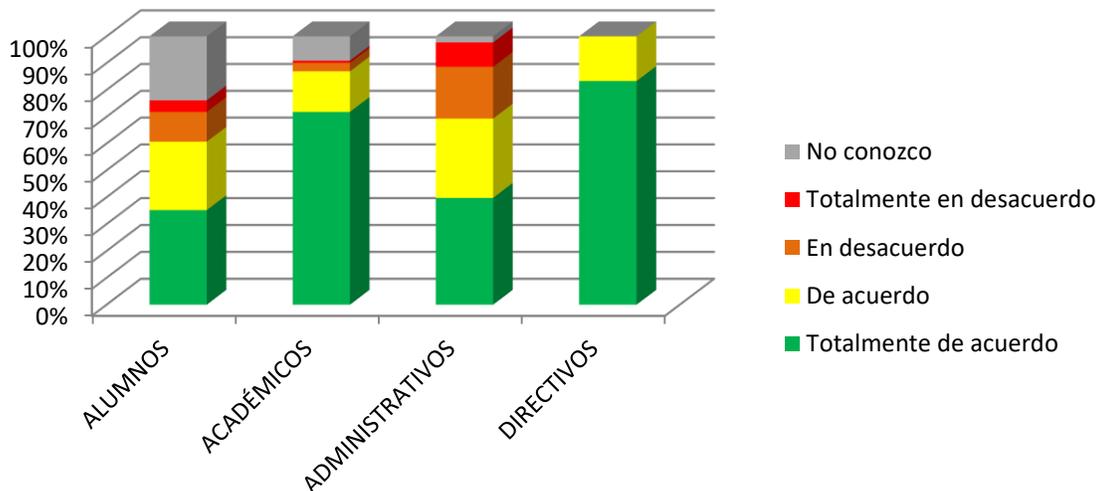
las dimensiones. El porcentaje más alto de descontento lo tiene el alumnado (41%).

### ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO



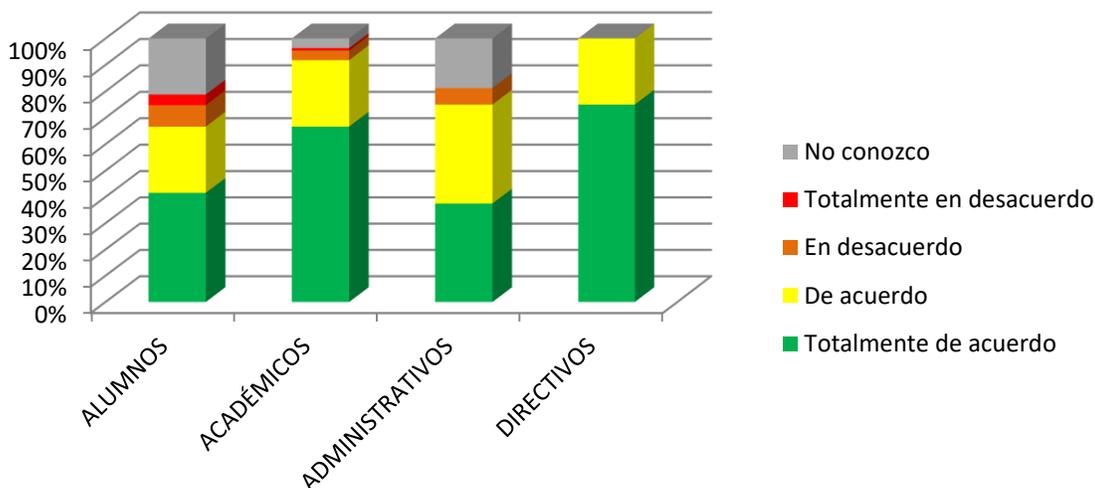
La dimensión de Administración y Gobierno fue la que presentó más baja calificación en el sector estudiantil, donde el 53% del alumnado manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en lo mencionado en esta categoría y el 18% está totalmente en desacuerdo. En contraste con el personal directivo, donde no hay registro de personas que estén totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el sector académico presenta alto porcentaje de profesores que no contestaron (11%).

### SERVICIOS



Servicios fue una dimensión bien evaluada por parte del sector directivo y académico del ACCSyH. En éste apartado es de importancia notar el alto grado de desconocimiento de algunos servicios por parte del alumnado (24%) ya que estos porcentajes manifiestan que desconocen o nunca los han utilizado. Pero también hay que resaltar que los universitarios adscritos al ACCSyH que han utilizado o hecho uso de ellos, los evalúan de manera satisfactoria.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

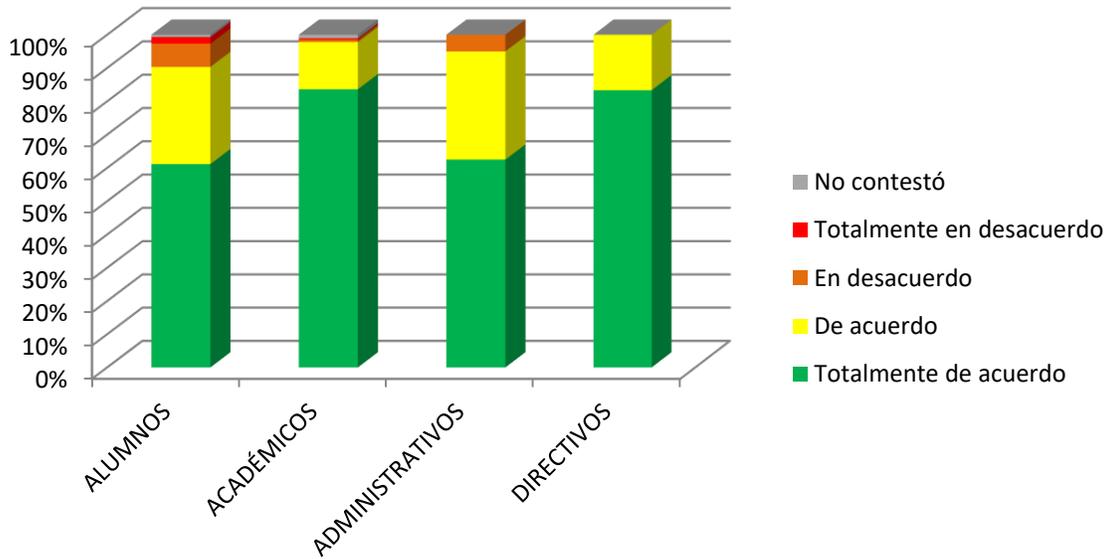


En esta dimensión se presenta un grado de desconocimiento de 21 y 19% por parte del estudiantado y personal administrativo, lo cual se considera alto, sin embargo, el alumnado y personal administrativo que conoce y ha utilizado los medios de comunicación institucionales, tienen una percepción mayormente positiva de ellos, también el personal académico y directivo muestra, en su mayoría (92% y 100%, respectivamente), estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en esta dimensión.

### IDENTIDAD Y PERTENENCIA UNIVERSITARIA

Es la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción, solamente en el sector estudiantil y académico, se denota un pequeño porcentaje que no está totalmente de acuerdo con las aseveraciones. En los cuatro sectores al rededor del 90% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con los cuestionamientos que se le realizaron, lo que se

traduce a que todos los universitarios adscritos al Área de Conocimiento del Ciencias Sociales y Humanidades muestran un sentido de pertenencia e identidad muy sólida.



## CONCLUSIONES

El promedio general de satisfacción que manifiesta el estudiantado del Área de Conocimiento de Ciencias Sociales y Humanidades es de 72%, tres puntos porcentuales por encima del estudio realizado en el 2017, representando el nivel más bajo de las evaluaciones con respecto al mismo sector en las otras dos Áreas de Conocimiento de la Universidad. En este estudio se detectaron algunas fortalezas como el buen servicio que ofrecen el SIIA (84%), el Centro Bibliotecario (81%) y el CUA (81%), además consideran que hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales (85%), que no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (87%) y que se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (80%). Las áreas de oportunidad se manifestaron en la dimensión de “Administración y Gobierno”, con un promedio de 52%, además de los servicios de cafetería y servicios de apoyo a estudiantes (servicio social, movilidad, becas, etc.) y la dimensión de Filosofía cuyo promedio fue de tan solo 59%. El alto grado de desconocimiento en el área de Psicopedagogía y el Centro Universitario de Asesorías son focos rojos que se tienen que atender.

El sector **académico** manifiesta una satisfacción general promedio de 79%, es éste caso, 11 puntos porcentuales por encima de lo obtenido en el estudio realizado en el 2017. Las fortalezas detectadas están en la dimensión de “Servicios” reportándose un promedio general de 91%, lo que representa el valor más alto en esta dimensión comparado con este mismo sector de las otras áreas de conocimiento. En relación a las áreas de oportunidad detectadas, el comportamiento es similar al reportado por el sector estudiantil, pues fue también la dimensión de “Administración y Gobierno” la de promedio más bajo con 57%. Siguen permaneciendo como área de oportunidad el que consideran que las condiciones administrativas tienen más peso que las académicas (66%), no perciben estar informados(as) de lo que sucede en su programa educativo, Departamento y ni en la Universidad (69%), consideran que en la institución no se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (67%) y que se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (65%). En el apartado de Identidad y Pertenencia Universitaria el promedio fue de 94% de satisfacción, lo que indica que este sector tiene una alta valoración hacia esta dimensión.

Por otro parte, el sector **administrativo** tiene un grado de satisfacción general promedio de 79%, ocho puntos porcentuales por encima de lo obtenido en el estudio del 2017. Se reporta como fortalezas las condiciones para desarrollar su trabajo en la UABCS (92%), al igual que las funciones que desempeñan se apegan a las características de su puesto (90%) y la buena coordinación son los superiores (92%). Consideran buena la actitud del personal de Recursos Humanos (92%), sin embargo, cuando se cuestiona por la agilidad en los trámites en este Departamento el porcentaje de satisfacción es de 71%. Las áreas de oportunidad se manifestaron en el Servicio de Cafetería con un promedio de 47% y en el desconocimiento de la Filosofía Institucional.

En el caso del sector **directivo**, el promedio general de grado de satisfacción fue de 91%, manteniéndose con la misma percepción que en el estudio realizado en el 2017, sin embargo, a diferencia del estudio anterior, en este caso si se detectan áreas de oportunidad, entre las que destacan: las consideraciones académicas no tienen más peso que los aspectos administrativos, no sienten motivación para realizar su trabajo diario, además de que no consideran que se administren bien los recursos financieros, no tienen confianza en las decisiones que tomas las autoridades universitarias, en la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) no están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad y no consideran tener un buen proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios, todas las aseveraciones anteriores con 67% de promedio.

## PROPUESTAS DE ACCIÓN Y MEJORAS

De manera transversal se detectaron áreas de oportunidad, tales como:

- Los procesos de adquisiciones y contratación de bienes y servicios.
- El servicio de la Cafetería Universitaria.
- Revisar y mejorar el servicio de atención a estudiantes.
- No se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones y se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas.
- Falta mayor difusión de la Filosofía Institucional.
- Falta difusión de los servicios del CUA y atención psicopedagógica.

Se proponen las siguientes acciones:

- Realizar un proceso de socialización exhaustivo de la Filosofía Institucional, Modelo Educativo y Código de Ética, sobre todo en el sector estudiantil, así como una mayor promoción de los servicios del CUA y atención psicoeducativa.
- Revisar los procesos de adquisiciones y contratación de bienes y servicios, con la finalidad de mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes.
- Revisar y mejorar el servicio que ofrece la cafetería universitaria. Cabe señalar que posteriormente a la ejecución de este estudio, se han culminado los trabajos de construcción del nuevo edificio de cafetería, lo cual podrá generar una mejor percepción sobre este importante servicio en la comunidad universitaria.
- Realizar concientización para la inclusión y el respeto por personas con discapacidad.
- Revisar y mejorar los servicios de atención al estudiantado.

## **ANEXOS**

## CLIMA ORGANIZACIONAL 2019 ALUMNADO

**PROGRAMA EDUCATIVO (Carrera):** \_\_\_\_\_ **SEXO:** HOMBRE ( ) MUJER ( )

Esta encuesta forma parte de un estudio institucional que tiene como objetivos:

- a) Recabar información sobre la percepción que los diferentes miembros de la comunidad universitaria, tienen acerca del ambiente que se vive en la institución.
- b) Encontrar elementos que servirán como base para el desarrollo de estrategias que promuevan una convivencia más satisfactoria entre la comunidad Universitaria.

Los participantes son seleccionados de manera aleatoria o al azar, siendo las respuestas completamente anónimas.

**INSTRUCCIONES: Responda a cada pregunta evaluando cada aseveración en la escala del 1 al 4, siendo 4 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

### I. AMBIENTE UNIVERSITARIO

Se busca conocer la percepción de los miembros de la comunidad universitaria sobre las relaciones interpersonales y la comunicación que existe entre los diferentes actores de la institución.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
<b>1</b>	En la Universidad hay buen ambiente estudiantil (compañerismo)				
<b>2</b>	La relación entre mis compañeros(as) es armónica y de respeto				
<b>3</b>	Estoy oportunamente informado(a) de lo que sucede en mi programa educativo (carrera) y en la Universidad				
<b>4</b>	Los académicos se comportan de manera adecuada en el aula y frente al alumnado				
<b>5</b>	La relación entre el personal académico, administrativo y alumnos es abierta, armónica y de respeto				
<b>6</b>	Cuando tengo un problema en la Universidad, sé con quién y a dónde acudir				
<b>7</b>	En la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre				
<b>8</b>	Tengo buena comunicación con el Jefe de Departamento y/o Responsable de Carrera				
<b>9</b>	Se toma en cuenta mi opinión y participo en eventos o actividades realizadas para el fortalecimiento de mi programa educativo				
<b>10</b>	Mi Departamento Académico programa actividades y eventos que contribuyen a mi formación integral (actividades culturales, deportivas, intercambio estudiantil, entre otras)				
<b>11</b>	En la Universidad hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales				
<b>12</b>	En la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (económicas, religiosas, étnicas y culturales)				
<b>13</b>	En la Universidad no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (visual, física/motriz, mental, de lenguaje y enfermedad severa)				
<b>14</b>	Se puede transitar por el Campus Universitario de manera libre y segura				

### II. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Se busca determinar el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria acerca de la filosofía institucional establecida en la Normativa Universitaria y en el Modelo Educativo.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
15	Conozco la Misión de la Universidad				
16	Conozco la Visión de la Universidad				
17	Conozco los valores que deben prevalecer en la Universidad (Código de Ética)				
18	Conozco el Modelo Educativo de la UABCS				

**III. ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO**

Se busca conocer la percepción que la comunidad universitaria tiene acerca de la calidad en el desempeño de las funciones administrativas de gestión, administración y provisión de recursos.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
19	La administración universitaria incentiva el trabajo académico y estudiantil				
20	En la UABCS se administran bien los recursos financieros				
21	Tengo confianza en las decisiones que toman las autoridades universitarias				
22	En la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad				
23	En la UABCS se percibe buen desempeño de los altos funcionarios(as) y directivos(as)				
24	En la Universidad se cuenta con mecanismos claros y transparentes de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos financieros destinados a las actividades académicas y de investigación				

**IV. SERVICIOS**

Se pretende conocer el nivel de satisfacción y de conocimiento que se tiene acerca de los servicios que ofrece la UABCS a su Comunidad.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
25	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
26	Los precios y el menú que se tienen en la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
27	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario de la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
28	La actitud del personal que atiende el <b>Centro Bibliotecario</b> es:					
29	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del <b>Centro Bibliotecario</b> son:					
30	Las condiciones del mobiliario con que cuenta el <b>Centro Bibliotecario</b> son:					
31	El acervo bibliotecario que tiene el <b>Centro Bibliotecario</b> de la UABCS es:					
32	Los horarios de atención del <b>Centro Bibliotecario</b> son:					
33	La actitud del personal que atiende la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
34	La calidad en el servicio que ofrece la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
35	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) de la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> son:					
36	El material y equipo con que cuenta la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
37	La actitud del personal que atiende en ventanillas de <b>Control Escolar</b> es:					
38	Los horarios de atención de las ventanillas de <b>Control Escolar</b> son:					
39	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del edificio de <b>Servicios Escolares y Gestión Escolar</b> son:					

40	La agilidad en los trámites escolares (ingreso, reinscripción, cambios de situación escolar, solicitud de exámenes, etc.) de la <b>Dirección Servicios Escolares</b> son:					
41	La calidad de los <b>servicios de apoyo a estudiantes</b> (servicio social, movilidad, becas, etc.) son:					
42	La actitud del personal que atiende en ventanillas de los <b>servicios de apoyo a estudiantes</b> (servicio social, movilidad, becas, etc.) es:					
43	Los horarios de atención de las ventanillas de los <b>servicios de apoyo a estudiantes</b> (servicio social, movilidad, becas, etc.) son:					
44	La agilidad en los trámites de los <b>servicios de apoyo a estudiantes</b> (servicio social, movilidad, becas, etc.) es:					
45	La actitud del personal que atiende en el <b>Departamento de Lenguas Extranjeras</b> es:					
46	Los horarios en los que se ofrecen los <b>cursos de idiomas</b> son:					
47	Las condiciones del mobiliario y equipo de los salones donde se ofrecen los <b>cursos de Idiomas</b> son:					
48	La actitud del personal que atiende el área <b>psicopedagógica</b> (Psicología) es:					
49	Los horarios de atención en el área <b>psicopedagógica</b> (Psicología) son:					
50	El servicio de <b>atención psicopedagógica</b> cumple con su función de manera:					
51	La actitud del personal que atiende el <b>Centro Universitario de Asesorías (CUA)</b> es:					
52	Los horarios de atención del <b>Centro Universitario de Asesorías (CUA)</b> son:					
53	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario del <b>Centro Universitario de Asesorías (CUA)</b> son:					
54	El servicio que ofrece el <b>Centro Universitario de Asesorías (CUA)</b> cumple con su función:					
55	La actitud del personal que atiende el <b>centro de cómputo</b> de mi Departamento y/o carrera es:					
56	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del <b>centro de cómputo</b> de mi Departamento y/o carrera son:					
57	Las condiciones del mobiliario del <b>centro de cómputo</b> de mi Departamento y/o carrera son:					
58	Las condiciones en que se mantienen y actualizan los equipos del <b>centro de cómputo</b> de mi Departamento y/o carrera son:					
59	La infraestructura universitaria dispuesta para la <b>circulación de personas con discapacidad</b> es:					
60	Me son útiles los trámites y servicios que me ofrece la <b>plataforma SIIA</b>					

#### V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se busca conocer la percepción acerca de la estructura que soporta los canales institucionales de comunicación interna.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
61	El Sitio Web Institucional <a href="http://www.uabcs.mx">www.uabcs.mx</a> es:					
62	La programación de la Radio Universitaria es:					
63	La Gaceta electrónica UABCS como medio de difusión es:					
64	El servicio de correo electrónico universitario como medio de comunicación es:					
65	Las redes sociales institucionales como medio de difusión y comunicación son:					
66	La Agenda Cultural como medio de difusión de las actividades culturales universitarias es:					

**VI. IDENTIDAD Y PERTINENCIA UNIVERSITARIA**

Se pretende identificar el nivel de identidad y pertenencia a la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
<b>67</b>	Tengo una buena experiencia como estudiante de la UABCS				
<b>68</b>	Tengo orgullo de pertenecer a la UABCS				
<b>69</b>	La UABCS tiene buena reputación académica				
<b>70</b>	Recomiendo que familiares y amigos(as) estudien en la UABCS				
<b>71</b>	Me siento orgulloso(a) de ser "gato salvaje"				

¿Existe algún comentario, queja o sugerencia que quisiera hacer?

¡Gracias por su colaboración!

**CLIMA ORGANIZACIONAL 2019**  
**PERSONAL ACADÉMICO**

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** HOMBRE ( ) MUJER ( )

Esta encuesta forma parte de un estudio institucional que tiene como objetivos:

- c) Recabar información sobre la percepción que los diferentes miembros de la comunidad universitaria, tienen acerca del ambiente que se vive en la institución.
- d) Encontrar elementos que servirán como base para el desarrollo de estrategias que promuevan una convivencia más satisfactoria entre la comunidad Universitaria.

Los participantes son seleccionados de manera aleatoria, siendo las respuestas completamente anónimas.

**INSTRUCCIONES: Responda a cada pregunta evaluando cada aseveración en la escala del 1 al 4, siendo 4 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

**I. AMBIENTE UNIVERSITARIO**

Se busca conocer la percepción de los miembros de la comunidad universitaria sobre las relaciones interpersonales y la comunicación que existe entre los diferentes actores de la institución.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
<b>1</b>	Tengo buen ambiente de trabajo para el desarrollo de mis funciones				
<b>2</b>	Las condiciones para desarrollar mi trabajo en la UABCS son buenas				
<b>3</b>	Las consideraciones académicas tienen más peso que los aspectos administrativos				
<b>4</b>	Estoy oportunamente informado(a) de lo que sucede en mi Departamento y en la Universidad				
<b>5</b>	Los académicos(as) se comportan de manera adecuada en el aula y frente al alumnado				
<b>6</b>	La relación entre personal académico, administrativo y alumnado es abierta, armónica y de respeto				
<b>7</b>	Cuando tengo un problema en la Universidad, sé con quién y a dónde acudir				
<b>8</b>	En la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre				
<b>9</b>	Tengo una excelente motivación para realizar mi trabajo diariamente				
<b>10</b>	Mi jefe(a) de Departamento reconoce abiertamente mi trabajo				
<b>11</b>	Se toma en cuenta mi opinión y participo en eventos o situaciones realizadas para el fortalecimiento del Departamento y/o la Institución				
<b>12</b>	En la Universidad hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales				
<b>13</b>	En la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (económicas, religiosas, étnicas y culturales)				
<b>14</b>	En la Universidad no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (visual, física/motriz, mental, de lenguaje y enfermedad severa)				
<b>15</b>	Se puede transitar por el Campus Universitario de manera libre y segura				

**II. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

Se busca determinar el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria acerca de la filosofía institucional establecida en la Normativa Universitaria y en el Modelo Educativo.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
16	Conozco la Misión de la Universidad				
17	Conozco la Visión de la Universidad				
18	Conozco los valores que deben prevalecer en la Universidad (Código de Ética)				
19	Conozco el Modelo Educativo de la UABCS				

**III. ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO**

Se busca conocer la percepción que la comunidad universitaria tiene acerca de la calidad en el desempeño de las funciones administrativas de gestión, administración y provisión de recursos.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
20	La administración universitaria incentiva el trabajo académico y estudiantil				
21	En la UABCS se administran bien los recursos financieros				
22	Tengo confianza en las decisiones que toman las autoridades universitarias				
23	En la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad				
24	En la UABCS se percibe buen desempeño de los altos funcionarios(as) y directivos(as)				
25	En la Universidad se cuenta con mecanismos claros y transparentes de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos financieros destinados a las actividades académicas y de investigación				
26	Considero que en la UABCS tenemos un buen proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios				

**IV. SERVICIOS**

Se pretende conocer el nivel de satisfacción y de conocimiento que se tiene acerca de los servicios que ofrece la UABCS a su Comunidad.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
27	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
28	Los precios y el menú que se tienen en la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
29	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario de la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
30	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
31	La actitud del personal que atiende la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
32	La calidad en el servicio que ofrece la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
33	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) de la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> son:					
34	El material y equipo con que cuenta la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
35	La actitud del personal que atiende el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					

36	La agilidad en los trámites que se solicitan en el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					
37	La actitud del personal que atiende en ventanillas de <b>Control Escolar</b> es:					
38	Los horarios de atención de las ventanillas de <b>Control Escolar</b> son:					
39	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) del edificio de <b>Servicios Escolares y Gestión Escolar</b> son:					
40	La infraestructura Universitaria dispuesta para la <b>circulación de personas con discapacidad</b> es:					
41	Los trámites y servicios que me ofrece la <b>plataforma SIIA</b> me son útiles para el desarrollo de mis funciones					
42	Considero que los cursos de <b>formación docente</b> que ofrece la Dirección de Docencia e Investigación Educativa cumplen su función					

**V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Se busca conocer la percepción acerca de la estructura que soporta los canales institucionales de comunicación interna.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
43	El Sitio Web Institucional <a href="http://www.uabcs.mx">www.uabcs.mx</a> es:					
44	La programación de la Radio Universitaria es:					
45	La Gaceta electrónica UABCS como medio de difusión es:					
46	El servicio de correo electrónico universitario como medio de comunicación es:					
47	Las redes sociales institucionales como medio de difusión y comunicación son:					
48	La Agenda Cultural como medio de difusión de las actividades culturales universitarias es:					

**VI. IDENTIDAD Y PERTINENCIA UNIVERSITARIA**

Se pretende identificar el nivel de identidad y pertenencia a la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
49	Tengo una buena experiencia como académico(a) de la UABCS				
50	Tengo orgullo de pertenecer a la UABCS				
51	La UABCS tiene buena reputación académica				
52	Recomiendo que familiares y amigos(as) estudien en la UABCS				
53	Me siento orgulloso(a) de ser "gato salvaje"				

¿Existe algún comentario, queja o sugerencia que quisiera hacer?

¡Gracias por tu colaboración!

**CLIMA ORGANIZACIONAL 2019**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO**

ÁREA O DEPARTAMENTO DE ADSCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_ SEXO: HOMBRE ( ) MUJER ( )

Esta encuesta forma parte de un estudio institucional que tiene como objetivos:

- e) Recabar información sobre la percepción que los diferentes miembros de la comunidad universitaria, tienen acerca del ambiente que se vive en la institución.
- f) Encontrar elementos que servirán como base para el desarrollo de estrategias que promuevan una convivencia más satisfactoria entre la comunidad Universitaria.

Los participantes son seleccionados de manera aleatoria o al azar, siendo las respuestas completamente anónimas.

**INSTRUCCIONES: Responda a cada pregunta evaluando cada aseveración en la escala del 1 al 4, siendo 4 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

**I. AMBIENTE UNVERSITARIO**

Se busca conocer la percepción de los miembros de la comunidad universitaria sobre las relaciones interpersonales y la comunicación que existe entre los diferentes actores de la institución.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
<b>1</b>	Tengo buen ambiente de trabajo para el desarrollo de mis funciones				
<b>2</b>	Las condiciones para desarrollar mi trabajo en la UABCS son buenas				
<b>3</b>	Las consideraciones académicas tienen más peso que los aspectos administrativos				
<b>4</b>	Existe colaboración y compañerismo en mi área de trabajo				
<b>5</b>	Se me ha brindado una buena capacitación para el desarrollo de mis funciones				
<b>6</b>	La relación entre personal académico, administrativo y alumnado es abierta, armónica y de respeto				
<b>7</b>	Las funciones que desempeño se apegan a las características de mi puesto				
<b>8</b>	Existe buena coordinación con mis superiores en cuanto al trabajo que realizo				
<b>9</b>	Cuando tengo un problema en la Universidad, sé con quién y a dónde acudir				
<b>10</b>	En la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre				
<b>11</b>	Tengo una excelente motivación para realizar mi trabajo diariamente				
<b>12</b>	Mi jefe(a) inmediato superior reconoce abiertamente mi trabajo				
<b>13</b>	Se toma en cuenta mi opinión y participo en eventos o situaciones realizadas para el fortalecimiento de la institución				
<b>14</b>	En la Universidad hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales				
<b>15</b>	En la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (económicas, religiosas, étnicas, culturales)				
<b>16</b>	En la Universidad no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (visual, física/motriz, mental, de lenguaje y enfermedad severa)				
<b>17</b>	Se puede transitar por el Campus Universitario de manera libre y segura				

**II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

Se busca determinar el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria acerca de la filosofía institucional establecida en la Normativa Universitaria y en el Modelo Educativo.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
18	Conozco la Misión de la Universidad				
19	Conozco la Visión de la Universidad				
20	Conozco los valores que deben prevalecer en la Universidad. (Código de Ética)				
21	Conozco el Modelo Educativo de la UABCS				

**III. ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO**

Se busca conocer la percepción que la comunidad universitaria tiene acerca de la calidad en el desempeño de las funciones administrativas de gestión, administración y provisión de recursos.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
22	La administración brinda apoyo al trabajo académico y estudiantil				
23	En la UABCS se administran bien los recursos financieros				
24	Tengo confianza en las decisiones que toman las autoridades universitarias				
25	En la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad				
26	En la UABCS se percibe buen desempeño de los altos funcionarios(as) y directivos(as)				
27	En la Universidad se cuenta con mecanismos claros y transparentes de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos financieros destinados a actividades académicas y de investigación				
28	Considero que en la UABCS tenemos un buen proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios				

**IV. SERVICIOS**

Se pretende conocer el nivel de satisfacción y de conocimiento que se tiene acerca de los servicios que ofrece la UABCS a su Comunidad.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
29	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
30	Los precios y el menú que se tienen en la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
31	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario de la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
32	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
33	La actitud del personal que atiende la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
34	La calidad en el servicio que ofrece la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
35	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) de la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> son:					

36	El material y equipo con que cuenta la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
37	La actitud del personal que atiende el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					
38	La agilidad en los trámites que se solicitan en el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					
39	La infraestructura universitaria dispuesta para la <b>circulación de personas con discapacidad</b> es:					

#### V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se busca conocer la percepción acerca de la estructura que soporta los canales institucionales de comunicación interna.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
40	El Sitio Web Institucional <a href="http://www.uabcs.mx">www.uabcs.mx</a> es:					
41	La programación de la Radio Universitaria es:					
42	La Gaceta electrónica UABCS como medio de difusión es:					
43	El servicio de correo electrónico universitario como medio de comunicación es:					
44	Las redes sociales institucionales como medio de difusión y comunicación son:					
45	La Agenda Cultural como medio de difusión de las actividades culturales universitarias es:					

#### VI. IDENTIDAD Y PERTENENCIA UNIVERSITARIA

Se pretende identificar el nivel de identidad y pertenencia a la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
46	Tengo una buena experiencia como personal administrativo de la UABCS				
47	Tengo orgullo de pertenecer a la UABCS				
48	La sociedad tiene buena opinión de la UABCS				
49	Recomiendo que familiares y amigos(as) estudien en la UABCS				
50	Me siento orgulloso de ser "gato salvaje"				

¿Existe algún comentario, queja o sugerencia que quisiera hacer?

¡Gracias por tu colaboración!

**CLIMA ORGANIZACIONAL 2019**  
**PERSONAL DIRECTIVO**

ÁREA O DEPARTAMENTO DE ADSCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_ SEXO: HOMBRE ( ) MUJER ( )

Esta encuesta forma parte de un estudio institucional que tiene como objetivos:

- g) Recabar información sobre la percepción que los diferentes miembros de la comunidad universitaria, tienen acerca del ambiente que se vive en la institución.
- h) Encontrar elementos que servirán como base para el desarrollo de estrategias que promuevan una convivencia más satisfactoria entre la comunidad Universitaria.

Los participantes son seleccionados de manera aleatoria, siendo las respuestas completamente anónimas.

**INSTRUCCIONES: Responda a cada pregunta evaluando cada aseveración en la escala del 1 al 4, siendo 4 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

**I. AMBIENTE UNIVERSITARIO**

Se busca conocer la percepción de los miembros de la comunidad universitaria sobre las relaciones interpersonales y la comunicación que existe entre los diferentes actores de la institución.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
<b>1</b>	Tengo buen ambiente de trabajo para el desarrollo de mis funciones				
<b>2</b>	Las condiciones para desarrollar mi trabajo en la UABCS son buenas				
<b>3</b>	Las consideraciones académicas tienen más peso que los aspectos administrativos				
<b>4</b>	Existe colaboración y compañerismo en mi área de trabajo				
<b>5</b>	Se me ha brindado una buena capacitación para el desarrollo de mis funciones				
<b>6</b>	Las funciones que desempeño se apegan a las características de mi puesto				
<b>7</b>	Existe buena coordinación con mis superiores en cuanto al trabajo que realizo				
<b>8</b>	Cuando tengo un problema en la Universidad, sé con quién y a dónde acudir				
<b>9</b>	En la UABCS se pueden discutir las ideas de manera abierta y libre				
<b>10</b>	Tengo una excelente motivación para realizar mi trabajo diariamente				
<b>11</b>	Mi jefe(a) inmediato superior reconoce abiertamente mi trabajo				
<b>12</b>	Se toma en cuenta mi opinión y participo en eventos o situaciones realizadas para el fortalecimiento de la institución				
<b>13</b>	En la Universidad hay un ambiente de respeto y no discriminación hacia las diferencias y preferencias sexuales				
<b>14</b>	En la Universidad se favorece la inclusión de la diversidad en sus distintas manifestaciones (económicas, religiosas, étnicas y culturales)				
<b>15</b>	En la Universidad no se discrimina a los alumnos(as) con discapacidad en sus diferentes formas (visual, física/motriz, mental, de lenguaje y enfermedad severa)				
<b>16</b>	Se puede transitar por el Campus Universitario de manera libre y segura				

**II. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

Se busca determinar el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria acerca de la filosofía institucional establecida en la Normativa Universitaria y en el Modelo Educativo.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
17	Conozco la Misión de la Universidad				
18	Conozco la Visión de la Universidad				
19	Conozco los valores que deben prevalecer en la Universidad (Código de Ética)				
20	Conozco el Modelo Educativo de la UABCS				

**III. ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO**

Se busca conocer la percepción que la comunidad universitaria tiene acerca de la calidad en el desempeño de las funciones administrativas de gestión, administración y provisión de recursos.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
21	La administración brinda apoyo al trabajo académico y estudiantil				
22	En la UABCS se administran bien los recursos financieros				
23	Tengo confianza en las decisiones que toman las autoridades universitarias				
24	En la UABCS los altos funcionarios(as) y directivos(as) están enterados de lo que pasa en las distintas áreas de la Universidad				
25	En la UABCS se percibe buen desempeño de los altos funcionarios(as) y directivos(as)				
26	En la Universidad se cuenta con mecanismos claros y transparentes de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos financieros destinados a actividades académicas y de investigación				
27	Considero que en la UABCS tenemos un buen proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios				

**IV. SERVICIOS**

Se pretende conocer el nivel de satisfacción y de conocimiento que se tiene acerca de los servicios que ofrece la UABCS a su Comunidad.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
28	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
29	Los precios y el menú que se tienen en la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
30	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) y de mobiliario de la <b>Cafetería Universitaria</b> son:					
31	La actitud del personal que atiende la <b>Cafetería Universitaria</b> es:					
32	La actitud del personal que atiende la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
33	La calidad en el servicio que ofrece la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					
34	Las condiciones ambientales (luz, ventilación, limpieza, etc.) de la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> son:					
35	El material y equipo con que cuenta la <b>Unidad de Servicios Médicos</b> es:					

36	La actitud del personal que atiende el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					
37	La agilidad en los trámites que se solicitan en el <b>Departamento de Recursos Humanos</b> es:					
38	La infraestructura universitaria dispuesta para la <b>circulación de personas con discapacidad</b> es:					
39	Los trámites y servicios que me ofrece <b>la plataforma SIIA</b> me son útiles para el desarrollo de mis funciones					

**V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Se busca conocer la percepción acerca de la estructura que soporta los canales institucionales de comunicación interna.

**4 = Excelente(s) y 1 = Deficiente(s). Si no has utilizado el servicio marca la opción N/C**

		N/C	4	3	2	1
40	El Sitio Web Institucional <a href="http://www.uabcs.mx">www.uabcs.mx</a> es:					
41	La programación de la Radio Universitaria es:					
42	La Gaceta electrónica UABCS como medio de difusión es:					
43	El servicio de correo electrónico universitario como medio de comunicación es:					
44	Las redes sociales institucionales como medio de difusión y comunicación son:					
45	La Agenda Cultural como medio de difusión de las actividades culturales universitarias es:					

**VI. SATISFACCIÓN**

Se pretende identificar el nivel de identidad y pertenencia a la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

**4=Totalmente de acuerdo 1=Totalmente en desacuerdo**

		4	3	2	1
46	Tengo una buena experiencia como directivo de la UABCS				
47	Estoy satisfecho con mi trabajo como directivo				
48	Tengo orgullo de pertenecer a la UABCS				
49	La sociedad tiene buena opinión de la UABCS				
50	Recomiendo que familiares y amigos(as) estudien en la UABCS				
51	Me siento orgulloso(a) de ser <b>“gato salvaje”</b>				

**¿Existe algún comentario, queja o sugerencia que quisiera hacer?**

¡Gracias por tu colaboración!