



XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

LAS PERCEPCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS SOCIALES

Claudia Cintya Peña Estrada¹, Vicente Cervantes Álvarez² y Jorge Francisco Barragán López³

Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Contaduría y Administración, México

Área temática: Desarrollo integral de los estudiantes

LAS PERCEPCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS SOCIALES

Claudia Cintya Peña Estrada¹, Vicente Cervantes Álvarez² y Jorge Francisco Barragán López³
Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Contaduría y Administración, México

Área temática: Desarrollo integral de los estudiantes

Resumen

Hablar sobre formación integral, implica reconocer una serie de elementos cualitativos que se integran al proceso de enseñanza-aprendizaje de las Instituciones de Educación Superior. La educación como se concibe en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 3° indica que ... “Todo individuo tiene derecho a recibir educación..., la educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentará en él, ... El respeto a los derechos humanos y a la conciencia de la solidaridad internacional...”, de lo anterior muestra que el desarrollo integral de los estudiantes en una formación superior, deberá estar considerada en programas educativos, para ofrecer a la sociedad, personas con principios y valores.

La presente investigación tiene como objetivo analizar los elementos de una formación integral en los estudiantes de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, por medio de un cuestionario que analice el clima organizacional en los estudiantes de la Licenciatura. Se evaluaron elementos cualitativos que forman parte del desarrollo integral, como lo es la percepción de pertenencia, liderazgo, satisfacción y motivación. Se concluye que el proceso de enseñanza-aprendizaje no sólo implica gestión del conocimiento, aplicación y resultados subjetivos de evaluación; sino que el desarrollo integral de los estudiantes depende de elementos cualitativos de pertenencia y satisfacción.

Palabras clave: Desarrollo integral, Educación Superior, Pertenencia, Enseñanza-Aprendizaje.

¹ *Docente e Investigadora en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ. Coordinadora de las Licenciaturas en línea, Universidad Autónoma de Querétaro. claudiacintya@hotmail.com*

² *Docente e Investigador en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ. Coordinador de vinculación y servicio social de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, Universidad Autónoma de Querétaro. vcervantesa@hotmail.com*

³ *Docente e Investigador en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ. Coordinador de la Licenciatura en Negocios Turísticos, Universidad Autónoma de Querétaro. Jorge.barragan@uaq.edu.mx*

LAS PERCEPCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA FORMACIÓN
INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN GESTIÓN
Y DESARROLLO DE EMPRESAS SOCIALES

Índice

	Pág.
Resumen	2
Introducción	4
I. Marco teórico	5
II. Metodología	9
III. Resultados	13
IV. Conclusiones y discusión	22
Bibliografía.....	24

INTRODUCCIÓN

La educación superior, en los últimos años, ha enfrentado diversos retos, entre los que se encuentran las evaluaciones, certificaciones, rediseño de currícula flexible, implementación de modelos educativos, modalidades y más. Sin embargo, estos retos han puesto interés particular en el desarrollo integral de los estudiantes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, que a partir de este momento se referirá únicamente “aprendizaje” como resultado del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desarrollar estrategias de aprendizaje, implica determinar cómo los estudiantes y docentes aprenden a compartir experiencias, conocimiento, técnicas que se aplican en la vida diaria, y que además se puedan adaptar a diferentes contextos y entornos sociales, laborales, familiares, etc.

El aprendizaje dependerá de las estrategias que se empleen y que aunado a las Tecnologías de Información y Comunicación podrán ampliar el horizonte de las competencias para la construcción de escenarios sociales, económicos, políticos y educativos. Sin embargo conocer el clima organizacional en el que se desenvuelven, será un factor clave para reconocer áreas de oportunidad para fortalecer y promover el aprendizaje significativo. Por lo que se busca evaluar el clima organizacional con base en el análisis de los elementos que intervienen en el desarrollo integral de los estudiantes de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, a través de identificar las percepciones que actualmente poseen los estudiantes en relación con diferentes características relevantes al proceso de aprendizaje y finalmente de realizar una planeación de estrategias para fortalecer el proceso de aprendizaje.

Se diseñó un instrumento teórico metodológico que se aplicó en la población activa de la Licenciatura en Gestión (LGDES). Para que la Facultad de Contaduría y Administración reconozca las fortalezas del programa educativo y promueva el aprendizaje significativo a partir del reconocimiento de valores y elementos del clima organizacional. El principal límite es el tiempo para poder hacer un estudio longitudinal que permita medir el cambio en el tiempo y con nuevas generaciones de la Licenciatura.

I. MARCO TEÓRICO

A continuación se ofrece una revisión de los elementos que se integran en el proceso de enseñanza-aprendizaje, desde el punto de vista de una organización como son las Instituciones de Educación Superior. Los elementos descritos son el clima organizacional, la identidad y los principios y valores en la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas frente al reto de una formación integral.

1. Clima Organizacional

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función de las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos, los cuales inciden en la organización y por ende, en el clima.

Con el fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos (Guizar, 2008):

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directamente por los individuos que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema independiente altamente dinámico.
- Las características del Clima pueden ser modificadas por decisiones, acciones, sistemas y actitudes promovidas desde los altos niveles de la organización, para influir de manera positiva en el desempeño de los individuos y de la empresa en general.

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima organizacional se originan en una gran variedad de factores: Unos abarcan los factores de liderazgo y las prácticas de dirección (tipo de supervisión: autoritaria, participativa, etc.), otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, etc.), otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistema de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etcétera).

El Clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones). Por tanto, evaluando el Clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional genera un determinado Clima organizacional. Esto repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y su correspondiente comportamiento. Este último tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización por ejemplo, productividad, satisfacción, adaptación, desempeño, entre otros (Ibíd., 2008).

1.1. El clima organizacional es un factor clave para la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, pues cuenta con tan sólo 6 años de creación, anteriormente sólo era una Carrera Técnica llamada Cooperativismo. Conocer el ambiente en que los estudiantes se desenvuelven, conviven y aprenden es de gran relevancia para la presente investigación.

2. Identidad

Aunque varios autores realizan aproximaciones hacia la identidad, desde diversas áreas de conocimiento, entre ellas, la psicología, la antropología, la sociología, entre otras, muy pocos autores se aventuran a definir el concepto en sí de identidad; simplemente hablan de ella, de sus características, implicaciones, formas en las cuales puede ser vista dentro de la sociedad, aunque sea de manera intuitiva lo que significa.

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

Algunos autores nombran la identidad como paralela a la identificación o a esta última como consecuencia del proceso de adquisición de la identidad. La definición que ofrece la Real Academia de la lengua española es la siguiente:

“Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás”. “Conciencia que una persona tiene de ser ella misma y distinta a las demás”

El Diccionario básico de términos psicológicos, mencionan que la identidad es un mecanismo psíquico inconsciente que induce a un sujeto a comportarse, pensar y sentir como otro que actúa como su modelo.

Una revisión más amplia, permite ofrecer los siguientes conceptos sobre la identidad:

Existe una identidad cultural, la cual está formada por las representaciones de la realidad, y tal identidad se construye en el proceso de socialización (Jaramillo, 2005)

“La identidad como categoría cultural, hace parte del bagaje bio-psico-social y espiritual del hombre, a quien no lo es dado desconocerla, pero sí, plantearse nuevas formas y modos de relación donde tiene cabida la diferencia ontológica” (Hoyos, 2005)

Para distinguir a esta de los demás tipos de identidades, otros autores hablan de identidad individual, como “la representación que tienen las personas de sus círculos de pertenencia, de sus atributos personales y de su biografía irrepetible e incanjeable” (Ibíd., 2005).

La noción de identidad va ligada a la de identificación, la cual es para la identidad un proceso a través del cuál se generan nuevas formas de reconocimiento. (Torres, 2003)

2.1. Para la presente investigación, el concepto de identidad, está ligado a la pertenencia, como parte de un grupo ya sea social, escolar, laboral, que permite el desarrollo y crecimiento personal. La importancia de este concepto para la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, se debe a las características que tiene la Licenciatura en el ámbito social, ligada a principios y valores.

3. Principios y valores

Para Siliceo, et al (1999), los valores son aquellas concepciones prácticas heredadas, o innovadas por las generaciones presentes, en las cuales la sabiduría colectiva descubre que se juegan los aspectos más fundamentales de su sobrevivencia física y de su desarrollo humano, de su seguridad presente y de su voluntad de trascender al tiempo mediante sus sucesores.

En este sentido, se puede decir que toda la cultura es un valor pero no todo en la cultura forma parte de su escala de valores.

Los valores sólo identifican y reproducen actitudes y concepciones que se encuentran en los cimientos mismos de la dinámica cultural y de la vida social (Ibíd., 1999).

3.1. Para la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de empresas sociales, los valores son las prácticas que los estudiantes y docentes muestran en su diario actuar. Al ser una Licenciatura de corte social, los aspectos humanos y de principios sobresalen en la práctica de cada asignatura.

A continuación se mencionan los principios y valores que rigen la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, como parte de las estrategias para fortalecer el aprendizaje (ACI, 2001).

Los Valores personales de toda empresa cooperativa son: personas libres, conscientes y responsables; tienen formación de conciencia moral; buscan la justicia como bien común; son las actitudes, cualidades y atributos de un ser humano; acepta como miembro a los valores éticos; y busca solucionar individual y colectivamente necesidades.

Los Valores colectivos son: que construyen y se comprometen a practicar una ética colectiva; basada en principios de equidad, solidaridad, democracia e igualdad; orientan sus decisiones y relaciones entre sí, contractuales y organizativas; y son un parámetro para aceptar o abordar relaciones con los demás.

Mientras que los principios son: los que brindan productos y servicios que responden a las necesidades colectivas y sociales; membrecía abierta y voluntaria; control democrático de los miembros; autonomía e independencia; educación, entretenimiento e información; cooperación entre cooperativas; y compromiso por la comunidad.

II. METODOLOGÍA

2.2. Método

Identificando los elementos que se integran en el diseño y desarrollo de la presente investigación, así como la contextualización del desarrollo integral del estudiante, es necesario conocer la percepción que tienen sobre la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales de la UAQ.

Para ello, se diseña un instrumento teórico-metodológico estratificado por etapas, en donde la primera etapa es el diseño de un cuestionario a los estudiantes de la LGDES, validado por Alpha de Cronbach; y la segunda etapa es la aplicación y análisis de los resultados para determinar la percepción sobre el clima organizacional de una de las Licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración. Por lo anterior, la investigación se apoya en el enfoque cualitativo, que aunque de como resultados cifras, porcentajes, la medición de la percepción seguirá siendo cualitativa.

2.2.1. Validación del instrumento empleado

Con respecto a la utilización del instrumento, se empleó el análisis de fiabilidad: Alfa de Cronbach, que determina la confiabilidad del mismo.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	79	91.8
Excluidos	7	8.1
Total	86	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.948	.949	30

Se debe analizar la fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, que para el presente estudio arrojó un nivel de confianza del 94.8%, siendo el coeficiente que valida el diseño del instrumento dentro de la escala de medida.

El efecto se mide a través de la media ponderada de las correlaciones entre las variables que integran el instrumento.

También se puede calcular a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems propuestos.

Dentro del desarrollo del estudio, es importante señalar que al no ser una investigación longitudinal, es necesario determinar que se emplearon dos etapas a lo largo de la misma, una vez determinado el objetivo, alcances y límites se determinó que la forma de abordar el tema del clima organizacional, era necesario hacerlo a través del enfoque cualitativo para conocer la percepción

Para la realización de este estudio, participaron 86 estudiantes de un total de 107 que integran la carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, respondiendo la encuesta del clima en la Licenciatura de GDES de la Facultad de Contaduría y Administración; lo que representó un 80% de participación.

El cuestionario consta de 34 reactivos en la escala de Likert que va en dos sentidos: los primeros 22 reactivos ayudan a medir el grado de satisfacción de los estudiantes en aspectos relacionados con la normatividad, los servicios e instalaciones de la Facultad, los apoyos, participación, calidad educativa en función de la institución, la calidad en los servicios administrativos y la pertenencia e identidad de los mismos con la carrera. Los últimos 12 reactivos permiten establecer en qué grado los profesores de la carrera son observados en aspectos de

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

calidad educativa, pedagogía, comunicación y derechos de los estudiantes. El cuestionario no se aplicó en bloques o dimensiones, solo se integraron los reactivos y posteriormente para hacer el análisis correspondiente, es cuando se establecieron dichos bloques.

Es importante señalar que para dicho estudio no se consideró a los estudiantes de primer semestre, pues son de nuevo ingreso y aún no están familiarizados con la dinámica interna y hubiera ocasionado errores en los resultados.

A continuación se presenta el instrumento empleado para analizar los elementos del desarrollo integral de los estudiantes, por medio de la evaluación del clima organizacional en la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL LGDES-FCA

Lee cuidadosamente y responde con sinceridad. Agradecemos de antemano tu disposición y participación.

Edad: _____ años

Género: Masculino ____ Femenino ____

Indicaciones: Marque con una “X” la respuesta que considere correcta.

REACTIVOS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Las normas y procedimientos de la facultad me parecen adecuadas.					
2. La definición de mis derechos como alumno en el reglamento de estudiantes favorece mi desempeño en la Institución.					
3. La definición de mis obligaciones como alumno en el reglamento de estudiantes favorece mi desempeño en la Institución.					
4. El material y el servicio que me ofrecen en la biblioteca son adecuados.					
5. El equipo y el servicio que me ofrecen en el centro de cómputo son adecuados.					

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

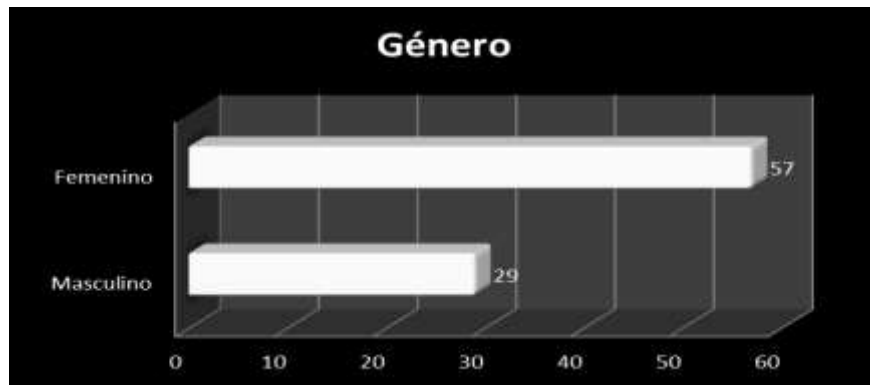
6. El material y el servicio que me ofrecen en servicios audiovisuales son adecuados.					
7. En general, las instalaciones de la facultad son adecuadas					
8. En esta facultad existe orden.					
9. Son suficientes las becas en esta facultad					
10. Puedo opinar para mejorar los procedimientos					
11. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil					
12. Las evaluaciones del desempeño docente tienen un efecto positivo.					
13. El director se preocupa por mejorar la facultad.					
14. El personal administrativo muestra disposición para asesorarme en la realización de algún trámite académico.					
15. El personal administrativo atiende mis solicitudes con un trato amable, eficiente y eficaz.					
16. En esta carrera se valora el trabajo y el esfuerzo					
17. Me siento importante dentro de la carrera					
18. En esta carrera trabajamos con espíritu de equipo					
19. Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.					
20. Disfruto estudiar en esta carrera.					
21. Me siento orgulloso de estar en esta carrera.					
22. Recomendaría a un amigo para que estudiara esta carrera.					
QUE PORCENTAJE DE MIS PROFESORES...	10-20	30-40	50-60	70-80	90-100
	%	%	%	%	%
23. Muestran interés en el resultado de mi desempeño					
24. Reconocen mi esfuerzo en mi desempeño					
25. Me motivan para mejorar mi desempeño					
26. La manera en que califican es adecuada.					
27. Son justos con la calificación					
28. No generan favoritismos por algún compañero.					
29. Brindan la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones					
30. Toman en cuenta las diferentes ideas de los estudiantes.					
31. Les interesa que aprenda					
32. Reconocen los derechos, dignidad y decoro de los estudiantes.					
33. Muestran agrado, afecto y respeto hacia los estudiantes.					
34. Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito					

Adaptado de El Clima Organizacional y la Reforma Académica 2003 en el CONALEP Querétaro. David Chaparro, Lourdes Vega.

III. RESULTADOS

A continuación se describe la integración de los reactivos para la determinación de cada uno de los bloques, así como los resultados que se obtuvieron.

a) Estudiantes



III.1. Estudiantes que respondieron de acuerdo a su género. (Elaboración propia, 2013)

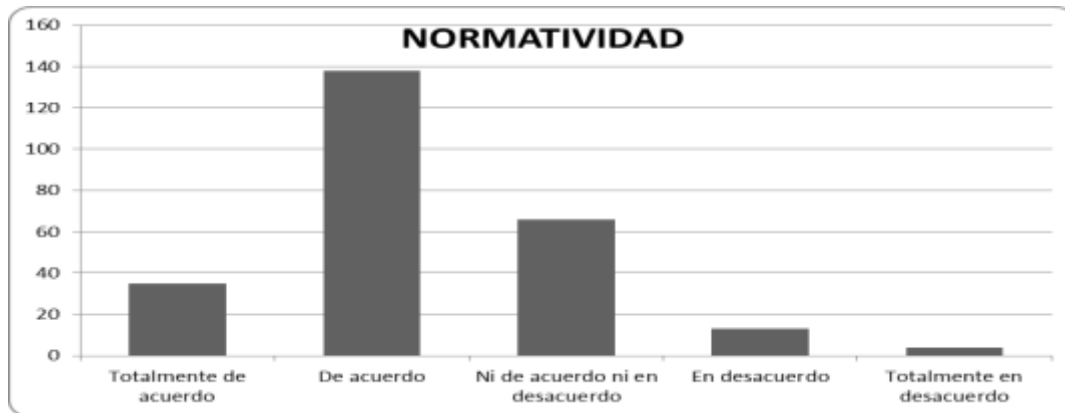
De los estudiantes encuestados y que además respondieron la encuesta, el 34% son del género masculino, mientras que el 66% del femenino; el promedio de edad es de 21 años.

b) Normatividad

	1. Las normas y procedimientos de la facultad me parecen adecuadas.	2. La definición de mis derechos como alumno en el reglamento de estudiantes favorece mi desempeño en la Institución.	3. La definición de mis obligaciones como alumno en el reglamento de estudiantes favorece mi desempeño en la Institución.	SUMATORIA
Totalmente de acuerdo	5	16	14	35
De acuerdo	43	48	47	138
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	19	22	66
En desacuerdo	9	2	2	13
Totalmente en desacuerdo	3	1	0	4

III.2. Resumen de resultados de la Normatividad. (Elaboración propia, 2013)

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas



III.2.1 Estudiantes que opinaron sobre la Normatividad de la FCA. (Elaboración propia, 2013)

En cuanto a este primer aspecto se puede observar que existe un grado elevado de aceptación por parte del alumnado respecto a la normatividad que se aplica dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro, ya que el 14% está totalmente de acuerdo y el 54% está de acuerdo con los reglamentos existentes y piensan que éstos pueden favorecer su desempeño escolar.

c) Servicios e instalaciones de la Facultad

	4. El material y el servicio que me ofrecen en la biblioteca son adecuados.	5. El equipo y el servicio que me ofrecen en el centro de cómputo son adecuados.	6. El material y el servicio que me ofrecen en servicios audiovisuales son adecuados.	7. En general, las instalaciones de la facultad son adecuadas	8. En esta facultad existe orden.	SUMATORIA
Totalmente de acuerdo	15	10	14	13	10	62
De acuerdo	26	24	32	36	27	145
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	24	25	22	30	129
En desacuerdo	10	16	9	10	13	58
Totalmente en desacuerdo	7	12	9	4	6	38

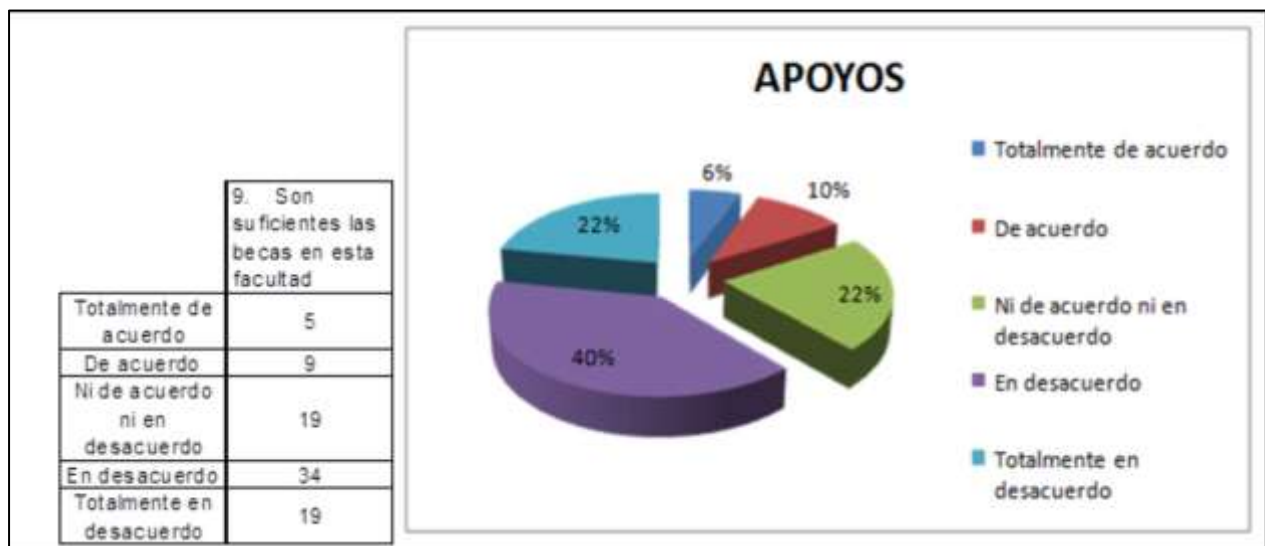
III.3. Estudiantes que opinaron sobre los servicios e instalaciones de la FCA. (Elaboración propia, 2013)



III.3.1 Estudiantes que opinaron sobre servicios e instalaciones. (Elaboración propia, 2013)

En siguiente aspecto contemplado, se puede observar que un poco menos del 50% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los servicios e instalaciones con que cuenta la Facultad en áreas básicas como son biblioteca, centros de cómputo, servicios audiovisuales, salas de capacitación y salones; así lo podemos observar al ver los resultados 14% totalmente de acuerdo y 34% de acuerdo. Sin embargo, es importante señalar que, también, casi una tercera parte de los estudiantes presentan cierta indiferencia con respecto a este aspecto (30% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

d) Apoyos económicos

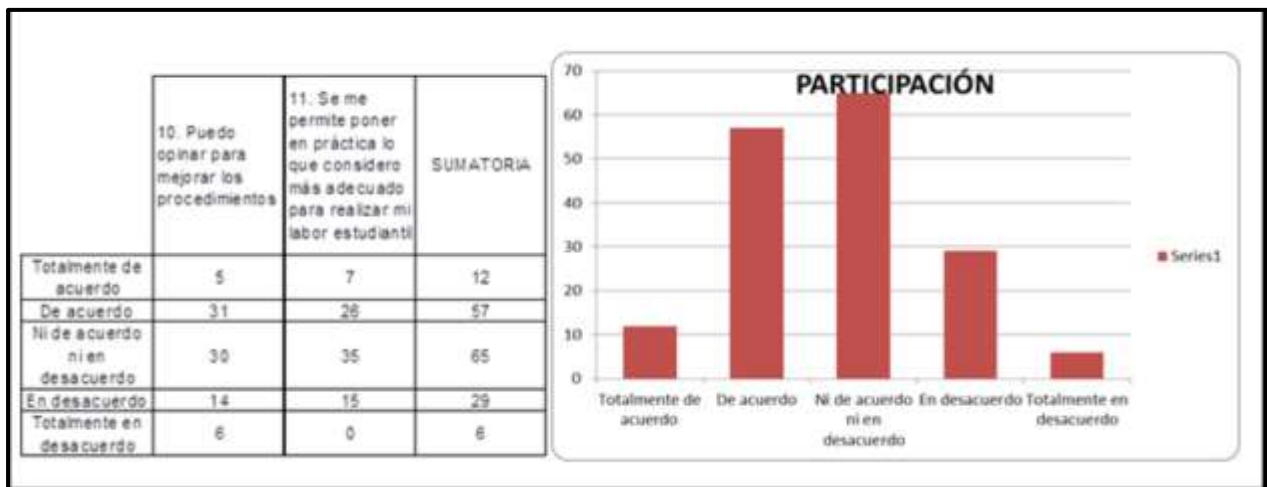


III.4 Estudiantes que opinaron sobre la Becas de la FCA. (Elaboración propia, 2013)

En cuanto al aspecto en el que se evalúan el total de becas que se conceden a los estudiantes por parte de la institución, se puede observar que prácticamente dos terceras partes del alumnado se encuentra insatisfecho por el número de becas otorgadas, ya que el 40% dice estar en desacuerdo y el 22% se encuentra totalmente en desacuerdo. La minoría, 6%, se encuentra totalmente acuerdo en este aspecto.

Al respecto es importante señalar que, ni en la carrera ni en la Facultad existe un programa propio de becas, que el existente es institucional, es decir, de toda la universidad y los lineamientos se aplican a todas las Facultades, por lo tanto, existe cierta dependencia en cuanto al número de becas que se otorgan. Por otra parte, algunas de las instituciones con las que se tienen programas de Servicio Social y Práctica Cooperativa, les otorga una beca a los estudiantes que participan en dichos programas.

e) Participación



III.5 Estudiantes que opinaron sobre la participación dentro de la FCA. (Elaboración propia, 2013)

En cuanto al aspecto de la participación podemos observar que el 38% de la población estudiantil no está de acuerdo ni en desacuerdo sobre su intervención para mejorar los procesos que se dan al interior de la Facultad. Una proporción menor del 34% considera que si son tomados en cuenta para la mejora de dichos procesos.

Es importante señalar que existe un alumno representante de la carrera ante el Consejo Académico de la Facultad, por lo que sería conveniente que dicho representante pudiese tener reuniones con los estudiantes para conocer más de cerca sus inquietudes y él a su vez poder transmitir las al Consejo Académico para que sean tomadas en cuenta.

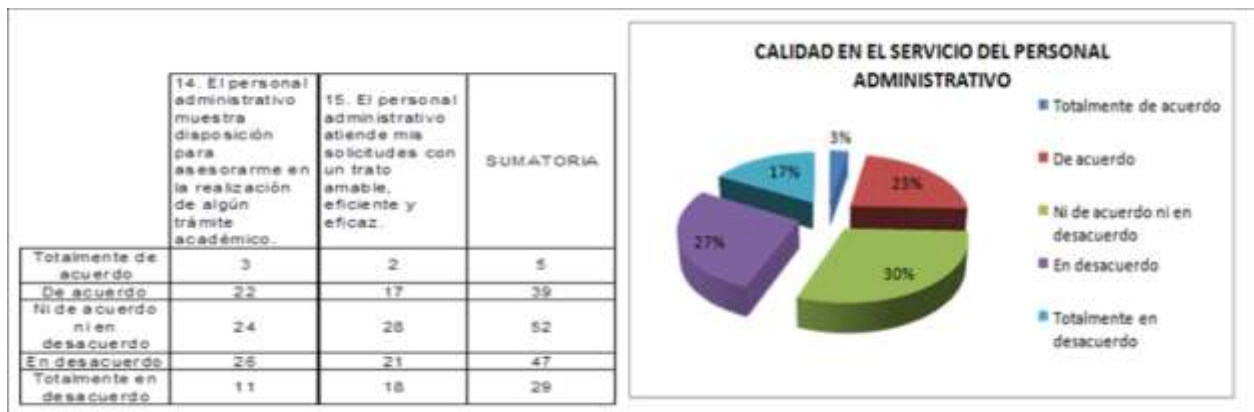
f) Calidad educativa en función de la institución



III.6 Estudiantes que opinaron sobre la calidad educativa de la UAQ. (Elaboración propia, 2013)

En este aspecto, el 33% del alumnado consideran que las evaluaciones que realizan a los profesores y la función del Director, permiten mejorar la calidad educativa de la institución; sin embargo, más de la tercera parte de los estudiantes, el 37%, no está de acuerdo ni en desacuerdo que la evaluaciones al personal docente permitan mejorar la calidad educativa de la institución.

g) Calidad en los servicios administrativos



III.7 Estudiantes que opinaron sobre los servicios administrativos. (Elaboración propia, 2013)

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

En cuanto al rubro de la calidad en el servicio por parte del personal administrativo, se puede observar que los estudiantes no se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda, dado que el 17% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 27% está en desacuerdo y el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo. La mínima parte, el 23% considera estar de acuerdo con la atención que reciben por parte del personal administrativo.

h) Pertenecía e identidad

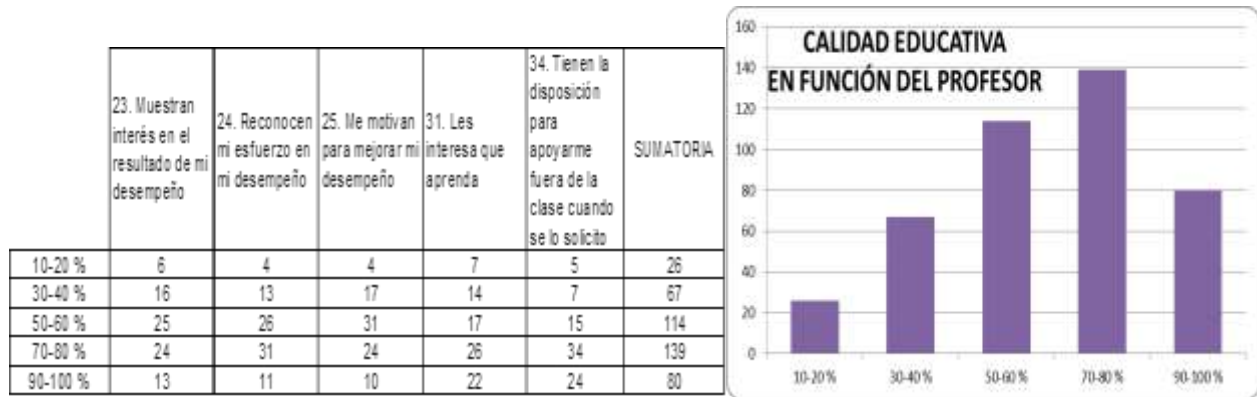
En el aspecto de pertenecía e identidad se puede observar que los estudiantes se encuentran identificados entre ellos mismos y con la propia carrera, que han formado equipos de trabajo con los cuales se siente bien y consideran que es importante su presencia dentro de la Licenciatura, los resultados son un 32% se encuentra totalmente de acuerdo y otro 40% está de acuerdo. Aquí sólo la minoría 2%, se encuentra totalmente en desacuerdo y el 5% en desacuerdo.



	16. En esta carrera se valora el trabajo y el esfuerzo	17. Me siento importante dentro de la carrera	18. En esta carrera tratamos con espíritu de equipo	19. Me complace serme donde apoyo cuando lo necesito	20. Disfruto estudiar en esta carrera	21. Me siento orgulloso de esta en esta carrera	22. Recomendaría a un amigo para que estudiara esta carrera	SUMATORIA
Totalmente de acuerdo	10	10	10	24	35	40	41	194
De acuerdo	34	39	33	35	34	33	30	238
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	23	23	19	14	11	11	124
En desacuerdo	0	3	7	5	0	1	4	23
Totalmente en desacuerdo	2	2	5	4	1	0	0	14

III.8 Estudiantes que opinaron sobre Identidad. (Elaboración propia, 2013)

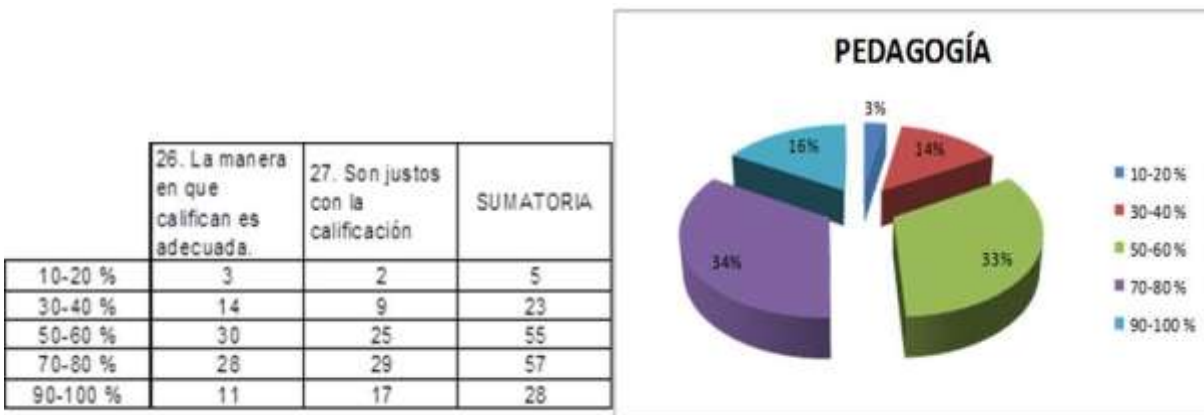
i) Calidad educativa en función del Profesor



III.9 Estudiantes que opinaron sobre Calidad educativa. (Elaboración propia, 2013)

En cuanto a la calidad educativa en función de los profesores, es de observar que una porción importante del alumnado considera que entre el 70 y el 100% de los profesores atienden de manera oportuna sus necesidades, como lo son el reconocimiento del esfuerzo, interés en su desempeño, motivación, así como la disposición para atender a alumno cuando lo requiere, incluyendo fuera de las horas de clase. La minoría de los estudiantes, solo el 6%, consideran lo contrario.

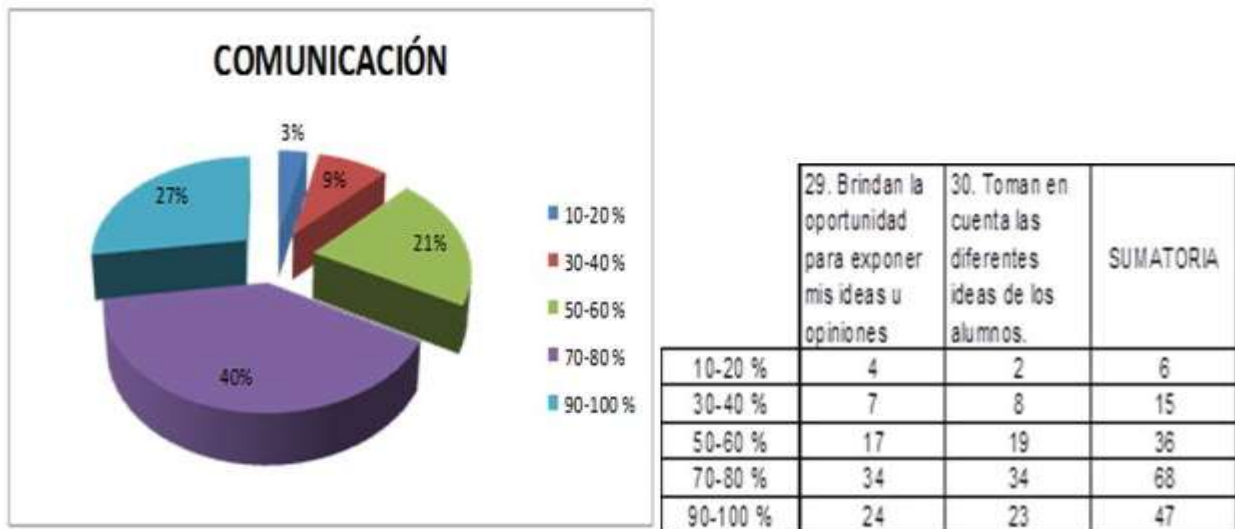
j) Pedagogía



III.10 Estudiantes que opinaron sobre la pedagogía. (Elaboración propia, 2013)

Para el aspecto de pedagogía, el cual es muy amplio y se pudieran observar muchos rubros dentro de él, es necesario señalar que solo se consideró el punto referente a las calificaciones, por ser uno de los puntos más observados por los estudiantes. Es de notar que una tercera parte de los estudiantes consideran que entre un 50 y un 60% de los profesores son justos con las calificaciones, otra tercera parte piensa que entre un 70 y un 80% y el 16% piensa que prácticamente todos los profesores son justos con las calificaciones. Aquí, sólo una minoría de estudiantes piensa que del 10 al 40% de los profesores son justos a la hora de calificar.

k) Comunicación

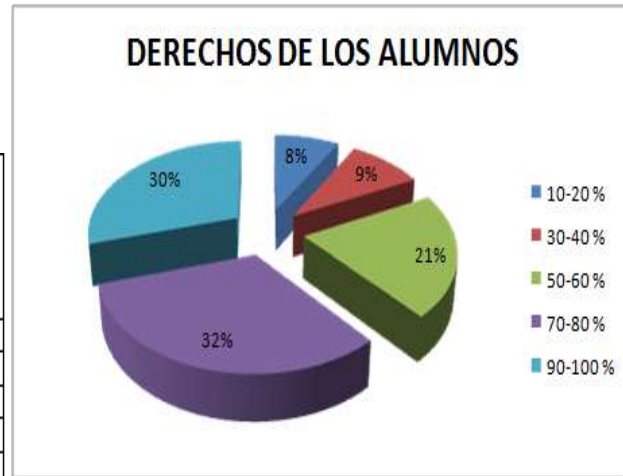


III.11 Estudiantes que opinaron sobre Comunicación. (Elaboración propia, 2013)

En cuanto a este aspecto, la mayoría de los estudiantes (40%) piensan que el 80% de los profesores establecen una comunicación apropiada y otro 27% del alumnado considera que el 100% de los profesores dan oportunidad a los estudiantes de expresar sus ideas y que estas son tomadas en cuenta. Solo un 12% de los estudiantes piensa que son pocos los profesores que establecen una comunicación apropiada con ellos.

1) Derechos de los estudiantes

	28. No generan favoritismos por algún compañero.	32. Reconocen los derechos, dignidad y decoro de los alumnos.	33. Muestran agrado, afecto y respeto hacia los alumnos.	SUMATORIA
10-20 %	14	4	3	21
30-40 %	12	7	5	24
50-60 %	16	22	15	53
70-80 %	26	26	29	81
90-100 %	18	25	32	75



III.12 Estudiantes que opinaron sobre derechos como alumnos. (Elaboración propia, 2013)

En este rubro es importante señalar que una tercera parte de los estudiantes consideran que entre el 70 y el 80% de los profesores respetan sus derechos como estudiantes y como personas; casi otra tercera parte del alumnado piensa que entre el 90 y el 100% respetan dichos derechos. Por lo que podríamos considerar que la mayoría de los profesores son observados por respetar los derechos de los estudiantes y su dignidad como personas.

III. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Los resultados del clima organizacional, analizado por bloques, muestran índices que ubican los aspectos de apoyos y calidad en los servicios del personal administrativo con un grado de insatisfacción mayor, ya que es donde encontramos los porcentajes más elevados de estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; sin embargo es importante poner atención en otros rubros como lo son participación y calidad educativa en función de la institución, donde el estudiante se muestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y son aspectos en los que se podría mejorar.

El aspecto que presenta los mejores resultados es el de pertenecía e identidad, en el que, como ya se mencionó, se puede observar que los estudiantes se encuentran identificados entre ellos mismos y con la propia carrera, que han formado equipos de trabajo con los cuales se siente bien y consideran que es importante su presencia dentro de la licenciatura.

En los aspectos relacionados con los profesores, se puede observar que en todos los rubros: calidad educativa, pedagogía, comunicación y derechos de los estudiantes, un porcentaje elevado, arriba del 70%, cumplen con las expectativas de los estudiantes y son bien vistos por los mismos, y solo en la forma de establecer las calificaciones, algunos de ellos, deberían poner un poco de más atención.

En cuanto a las limitaciones, la investigación de acuerdo a su relevancia, podría emplear un diseño longitudinal, que de acuerdo a Sampieri (2006), el interés de analizar cambios a través del tiempo de determinadas categorías, conceptos, sucesos, variables, contextos o comunidades, puede ser un diseño longitudinal. Los cuales recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencia. De lo anterior, se considera una limitación que se presenta en la presente investigación, ya que la aplicación no fue a lo largo de un periodo, sino en un momento específico, durante la transición de una nueva Administración de la Facultad.

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

Así, los resultados de la misma, pueden servir como base para futuras investigaciones en el campo de las estrategias del aprendizaje, modelos educativos o bien ahondar en la cultura organizacional para las Instituciones de Educación Superior.

Por lo que las estrategias para mejorar el proceso de aprendizaje en la Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales, estarán determinadas por la cultura organizacional que en este caso se traslada a la cultura de la Facultad de Contaduría y Administración. La atención con la que se determina la dignidad en el trato a los estudiantes, profesores y administrativos tienen una relación estrecha con el respeto y los valores característicos en la Licenciatura que en su conjunto promueven el aprendizaje significativo y además colaborativo.

La pertenencia y la identidad son factores clave para el desarrollo integral del estudiante, que reconoce la congruencia con la que administrativos y docentes mantienen para ofrecer un servicio y atender las inquietudes que las propias clases ofrecen por medio de la preparación de las clases, la pedagogía con la que se trabaja son clave para elevar y mantener la calidad educativa.

Todo ello en el marco de atender las necesidades locales, para trasladarse en las necesidades que una sociedad exige para reclamar profesionistas con ética y compromiso por su comunidad, a través del diario aprender a aprender como estrategia principal para promover el aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

Alianza Cooperativa Internacional (ACI). 2001. Principios y Valores Cooperativos. Recuperado el 25 de mayo 2013 de: <http://www.aciamericas.coop/Quienes-somos-2092>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título primero. Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías (Reformada la denominación por decreto publicado en el diario oficial de la federación el 10 de junio de 2011)

El Clima Organizacional y La Reforma Académica 2003, En el CONALEP Querétaro. Recuperado el 22 de mayo del 2013 de la siguiente dirección:
http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/chaparro_d.pdf

Jaramillo, J.E. (2005). Cultura, identidades y saberes fronterizos. Colombia: Colección CES, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia.

Guízar Montúfar, Rafael. (2008) Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones. México: Mc Graw Hill.

Hoyos, C. (2005). De la identidad y la diferencia: Una lectura del conflicto en el contexto jurídico político colombiano, Señal Editora, Medellín.

Sampieri (2006). Metodología de la Investigación. México: Cuarta edición, Mc Graw Hill.

Siliceo A., Casares D., González J. (1999). Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. Hacia una organización competitiva. México: Mc Graw Hill.

XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas

Torres, A. (2003). Organizaciones populares, identidades colectivas y ciudadanía en Bogotá. Colombia: Facultad de Humanidades, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Pedagógica.