Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,
Volumen 10, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5

CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR: DIAGNÓSTICO Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION: DIAGNOSIS AND OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

María Teresa Rico Pérez
Instituto Tecnológico de Cerro Azul, México

Ma del Carmen Cerón Villanueva
Instituto Tecnológico de Cerro Azul, México

Erika Abigail Moreno Rico
Instituto Tecnológico de Cerro Azul, México

Araceli Valdez Caudana
Instituto Tecnológico de Cerro Azul, México

María Leonor Méndez Hernández
Instituto Tecnológico de Cerro Azul, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5.26790

Clima Organizacional en una Institución de Educación Superior: Diagnóstico y Oportunidades de Mejora

María Teresa Rico Pérez[1]
tere_rico2001@hotmail.com
https://orcid.org/0009-0009-5337-9599
TecNM/Instituto Tecnológico de Cerro Azul
México

Ma del Carmen Cerón Villanueva
cceron12@hotmail.com
https://orcid.org/0009-0006-7383-9650
TecNM/Instituto Tecnológico de Cerro Azul
México

Erika Abigail Moreno Rico
erika.mr@cerroazul.tecnm.mx
https://orcid.org/0009-0007-3444-2295
TecNM/Instituto Tecnológico de Cerro Azul
México

Araceli Valdez Caudana
araceli.vc@cerroazul.tecnm.mx
https://orcid.org/0009-0002-8533-3949
TecNM/Instituto Tecnológico de Cerro Azul
México

María Leonor Méndez Hernández
draleonormendez@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-5003-0190
TecNM/Instituto Tecnológico de Cerro Azul
México

RESUMEN

El presente estudio presenta una investigación sobre el clima organizacional en el Instituto Tecnológico de Cerro Azul (ITCA), institución con 44 años de trayectoria. El análisis de la percepción del ambiente laboral entre el personal docente y administrativo corresponde al período Enero-Junio de 2026. Se utilizó una investigación aplicada con enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental transversal. La población considerada fue de 170 trabajadores: 112 docentes y 58 administrativos. Se seleccionaron 88 personas: 65 docentes y 23 administrativos. Se aplicó un cuestionario de 23 preguntas con tres opciones de respuesta: «siempre», «algunas veces» y «nunca». Los resultados indican que el 81% del personal percibe un clima organizacional favorable, el 90% expresó que mantiene «siempre» una buena comunicación con su jefe inmediato, el 61% dijo que su jefe «nunca» cambia constantemente de opinión respecto a un trabajo asignado, en cambio el 50% considera que sus sugerencias son aceptadas y el 84% valoró positivamente la imparcialidad de su dirigente ante los conflictos, además el 70% se mantiene informado sobre los cambios departamentales. El estudio identifica áreas de oportunidad relacionadas con el reconocimiento laboral y las condiciones de trabajo.

Palabras Clave: clima organizacional, comunicación asertiva, reconocimiento laboral

[1] Autor principal.
Correspondencia: cceron12@hotmail.com

Organizational Climate in a Higher Education Institution: Diagnosis and Opportunities for Improvement

ABSTRACT

This study presents an investigation into the organizational climate at the Instituto Tecnológico de Cerro Azul (ITCA), an institution with a 44-year history. The analysis of the perception of the work environment among teaching and administrative staff covers the period from January to June 2026. An applied research approach was employed, utilizing a quantitative, descriptive methodology with a non-experimental, cross-sectional design. The target population consisted of 170 employees: 112 teaching staff and 58 administrative staff. A sample of 88 individuals was selected, comprising 65 teaching staff and 23 administrative staff. A 23-question survey was administered, offering three response options: «always»,«sometimes» and «never». The results indicate that 81% of the staff perceive a favorable organizational climate; 90% reported maintaining good communication with their immediate supervisor at all times; 61% stated that their supervisor does not frequently change their mind regarding assigned tasks; 50% feel that their suggestions are accepted; 84% expressed a positive view of their supervisor's impartiality when handling conflicts; and 70% remain informed about departmental changes. The study identifies areas for improvement related to professional recognition and working conditions.

Keywords: organizational climate, assertive communication, workplace recognition

Artículo recibido 16 agosto 2026
Aceptado para publicación: 26 setiembre 2026

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos importantes dentro de la administración en las Instituciones Educativas es el clima organizacional, entendido como conjunto de percepciones compartidas que los directivos, docentes y administrativos poseen sobre su lugar de trabajo (Pineda-Reyes, 2026). En este sentido, (Zamora-Rodríguez, 2025) se han dado a la tarea de analizar los factores organizacionales que influyen en la percepción del ambiente laboral, factor crítico para la eficacia y sostenibilidad institucional que permite el logro de los objetivos e identificar oportunidades de mejora. En el ámbito de la educación superior tecnológica, (Cuenca-Herrera, 2021) analizaron el clima organizacional en el Instituto Tecnológico Superior Ismael Pérez Pazmiño y establecieron áreas de atención relacionadas con la gestión institucional, la comunicación, la participación y el reconocimiento del esfuerzo. Como lo dice (Cortez-Rodríguez, 2023) en el ámbito educativo, es esencial contar con un clima organizacional bien definido y óptimo para garantizar que los docentes estén satisfechos con su trabajo. En su trabajo de investigación (Rodríguez Montufar, 2025) exploró como se relacionan el liderazgo directivo, el clima organizacional y la calidad educativa evaluada en una institución del Tecnológico Nacional de México, lo que destaca la necesidad de analizar las condiciones en las que se desarrolla el trabajo institucional en los centros de educación superior tecnológica. Además, se conoce que las investigaciones que se han realizado en tecnológicos de México, resaltan la importancia de saber cómo perciben los docentes su ambiente laboral, debido a que esto es fundamental para identificar las condiciones en las que cumplen con sus funciones y encontrar aspectos que pueden mejorarse para beneficiar su desarrollo laboral (Andrade-Garcia, Sandoval-Chávez, Aldape-Alamillo, Terrazas-Mata, & Alvarado-Tarango, 2022). En relación con este punto de vista (Navarro Soplin, 2024) estudiaron como se entrelaza el contexto institucional con el desempeño de los docentes y destacaron que factores como la organización, las relaciones laborales y el entorno de trabajo son relevantes para comprender su práctica profesional. Un buen clima organizacional nos conduce a una mejora continua, motivación, compromiso, productividad efectiva del personal, favorece la disminución del ausentismo y los conflictos, y sobre todo promueve una agradable relación entre los integrantes (Arévalo-Montalván, Rengifo Amasifen, Isuiza Varas, & Torres Valles, 2026).

El clima organizacional en instituciones de educación superior tecnológica constituye un factor determinante para el desempeño individual y colectivo de docentes y personal administrativo, conocer la opinión de los docentes sobre su entorno de trabajo ayuda a comprender cómo se sienten en la institución y qué aspectos de la organización podrían mejorarse para favorecer un ambiente laboral más adecuado (Palma-Gardea, Zueck-Enríquez, & Tarango-Ortiz, 2022). En lo que respecta al clima organizacional, este guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral de los docentes, es por ello que se considera sumamente importante conocer la percepción del ambiente en el que se desenvuelven profesionalmente (Ponce, Ruelas, & Flores, 2022). Un clima favorable contribuye a la satisfacción laboral (Deroncele-Acosta, 2026), la productividad y el compromiso institucional, mientras que un ambiente negativo puede generar desmotivación, rotación de personal y deterioro de la calidad educativa, lo que muestra la importancia de analizar estos aspectos dentro del ambiente laboral (Márquez-Gómez, 2022). Diversos estudios realizados en Tecnológicos de Nivel Superior han abordado esta temática, identificando variables críticas que influyen en la percepción del ambiente laboral y en los niveles de satisfacción del personal.

Por esta razón, se consideró pertinente realizar una investigación (Escobar, 2026) sobre el clima organizacional que prevalece en el Instituto Tecnológico de Cerro Azul (ITCA), institución que durante 44 años ha contribuido a la formación profesional de estudiantes provenientes de diferentes municipios de la región. Al evaluar el clima organizacional, proporciona aspectos del entorno laboral, cuya atención es requerida con el objetivo de orientar acciones de mejora dentro de las instituciones educativas (Rojo Urrea, 2022). Durante el periodo Enero-Junio-2026 se aplicó una encuesta al personal docente y administrativo de la Institución, el cual se encuentra conformada por 112 docentes y 58 del área administrativa. Este tipo de encuestas permiten analizar el clima organizacional, conocer la percepción del personal académico así como del personal administrativo y registrar actitudes que pueden atenderse con ayuda de medidas implementadas por la institución (Arias López, 2022). El instrumento permitió identificar los principales aspectos que inciden en la percepción del ambiente laboral y que pueden favorecer la presencia de un clima organizacional poco favorable. Con el resultado de la encuesta, se realizó un análisis FODA, lo que permitió obtener un diagnóstico de la situación actual en la institucion.

Posteriormente, se plantearon elementos para diseñar una propuesta de mejora orientada a fortalecer un ambiente laboral positivo, promover una comunicación asertiva y favorecer el trabajo en equipo. En consecuencia, es de vital importancia encaminar las acciones para motivar al personal y reconocer sus logros, con la finalidad de fortalecer el sentido de pertenencia y contribuir a un mejor clima organizacional dentro de la institución.

METODOLOGÍA

Este estudio fue realizado bajo una investigación aplicada y con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, con diseño no experimental, transversal con escala de frecuencia de tres puntos: «siempre», «algunas veces» y «nunca» la población objeto de estudio es de 170 trabajadores de la Institución Educativa, de los cuales 112 son personal docente y 58 son personal administrativo; de acuerdo a la fórmula estadística para población finita (ver Fórmula 1) se obtuvo una muestra de 88 trabajadores, a quienes se les aplicó la encuesta enfocándose en el análisis de los factores que inciden en el clima organizacional.

Fórmula1, para población finita (conocida)

$$\mathrm{n} = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra que se desea obtener

N=El tamaño total de la población conocida

Z= El valor del nivel de confianza

p=La probabilidad de ocurrencia positiva o proporción esperada (generalmente se usa 0.50 si no hay datos previos)

q=La probabilidad de ocurrencia negativa, calculada como 1-p (si p=0.50, entonces q=0.50)

E=El margen de error máximo aceptado

Los datos utilizados son:

N=170 personas

Z= 95%=1.96

p=0.50

q=0.50

E=8%

$$n = \frac{170 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.08)^2 * (170 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 79.95 = 80\ encuestas$$

Para esta investigación se eligieron 6 preguntas por su relevancia, que se enlistan a continuación: pregunta 5 ¿Está a gusto con su trabajo?, pregunta 6 ¿Existe buena comunicación con su jefe?, pregunta 11 ¿Su jefe cambia constantemente de opininión con respecto a un trabajo asignado?, pregunta 13 ¿Son aceptadas sus sugerencias por su jefe?, pregunta 16 ¿Cuando surge algún conflicto dentro del departamento ¿su dirigente actúa con imparcialidad y promueve la integración entre los miembros del equipo?, pregunta 23 ¿Se le mantiene informado de los cambios dentro de su departamento?. Para la recolección de datos, ver Tabla 1, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, seleccionando a 65 docentes y 23 administrativos, de una población total de 170 trabajadores de base del Instituto Tecnológico de Cerro Azul.

Tabla 1.- Cantidad de trabajadores que respondieron la encuesta en el período Enero – Junio del 2026.

Trabajadores de base	Personal docente	Personal administrativo
170	112	58

Fuente: Autoria propia

Esta técnica garantizó igualdad de probabilidades para que los trabajadores fueran seleccionados en la muestra. El estudio aborda una problemática actual relacionada con el clima organizacional en dicha institución, para la cual no se identifican investigaciones previas formales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación a la encuesta realizada a los docentes, se analizaron diversos factores con respecto al clima organizacional siendo posible tener un panorama cercano a las condiciones de trabajo, mismas que impactan en el entorno laboral. Los resultados obtenidos nos indican una visión integral del contexto en el que se desarrollan los trabajadores.

Como resultado de la Pregunta 5 ¿Está a gusto con su trabajo?, en la Tabla 2, el 81% de la población total considera que «siempre» está a gusto con su trabajo, lo cual indica que la mayoría del personal se siente bien realizando su trabajo, favoreciendo un mejor desempeño y un mayor compromiso con sus actividades. Mientras que el 18% menciona que «algunas veces» se siente a gusto y solo el 1% respondió que «nunca» está a gusto con su trabajo.

Tabla 2. Frecuencia de respuestas sobre la satisfacción de los docentes con su trabajo.

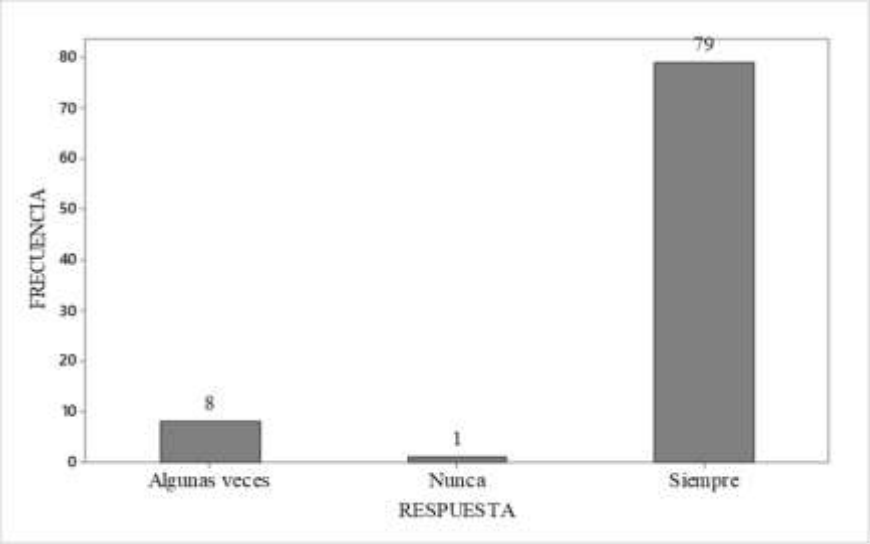
Respuesta	Trabajadores de base	Frecuencia	Total de encuestados
Siempre	personal docente	52	71
	personal administrativo	19	
Algunas veces	personal docente	12	16
	personal administrativo	4	
Nunca	personal docente	1	1
	personal administrativo	0	88

Fuente: Autoria propia

La mayoría de los colaboradores perciben un clima organizacional favorable, ya que predomina la respuesta «siempre» en las preguntas. Sin embargo, existen dimensiones con áreas de oportunidad, particularmente aquellas relacionadas con el reconocimiento y las condiciones laborales.

En la Figura 1 se observa que el 90% de los encuestados, equivalente a 79 de las 88 personas consideradas en el estudio, respondió que «siempre» mantiene buena comunicación con su jefe (pregunta 6 ¿Existe buena comunicación con su jefe?). Este resultado demuestra que la mayoría de los trabajadores, perciben de manera favorable la relación comunicativa con sus superiores. Desde el punto de vista organizacional, contar con esta condición puede facilitar la relación entre ambas partes, mejorar la comprensión de las tareas asignadas, atender problemas que se presenten durante la jornada y mantener una mejor coordinación en el trabajo.

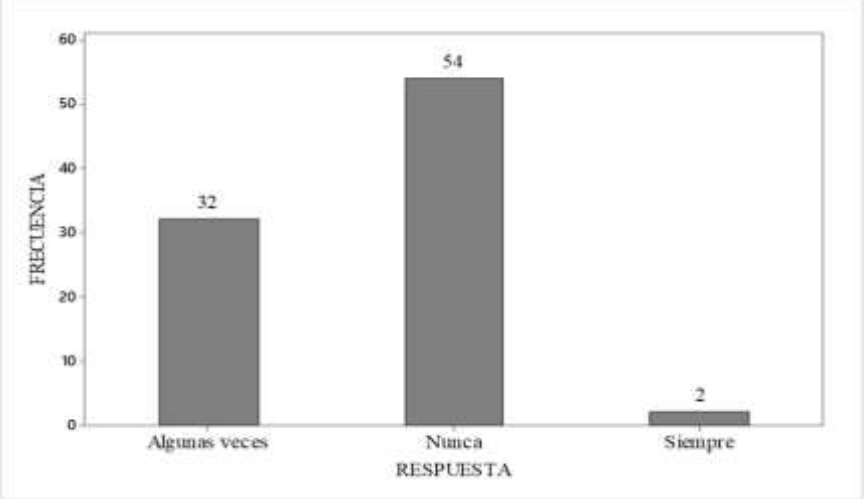
Figura 1.- Percepción de los trabajadores sobre la comunicación con su jefe.



Fuente: Autoria propia.

Por ello una comunicación adecuada puede contribuir a que los trabajadores realicen sus actividades de manera eficiente y se sientan respaldados en sus funciones. En la Figura 2 se presentan los resultados de la pregunta 11 relacionada con los cambios de opinión del jefe sobre los trabajos asignados. Del total de 88 encuestados, el 61% manifestó que esto «nunca» ocurre, mientras que el 37% respondió que sucede «algunas veces» y el 2% señaló que ocurre «siempre». A partir de los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores considera que su jefe mantiene estabilidad en las decisiones relacionadas con los trabajos asignados. No obstante, las respuestas de quienes señalaron que esto sucede «algunas veces», representa un aspecto que debe considerarse. Esto destaca la importancia de fortalecer la comunicación entre los superiores y sus colaboradores.

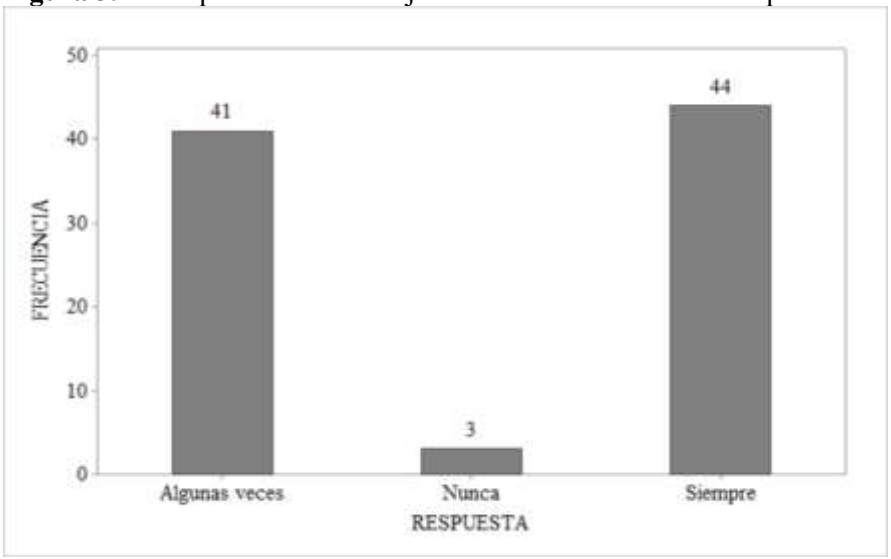
Figura 2.- Percepción de los trabajadores sobre los cambios de opinión de su jefe.



Fuente: Autoría propia.

En la Figura 3 se presentan los resultados de la pregunta 13 ¿Son aceptadas sus sugerencias por su jefe?. El 50% de los 88 encuestados manifestó que sus sugerencias «siempre» son aceptadas por su jefe, el 47% indicó que esto ocurre «algunas veces» y el 3% respondió que «nunca». Aunque se percibe una percepción favorable, es importante tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores en todos los casos y seguir fortaleciendo la comunicación con una actitud abierta al dialogo entre jefes y empleados, ya que existe un porcentaje considerable que manifiesta que sus aportaciones solo son tomadas en cuenta «algunas veces».

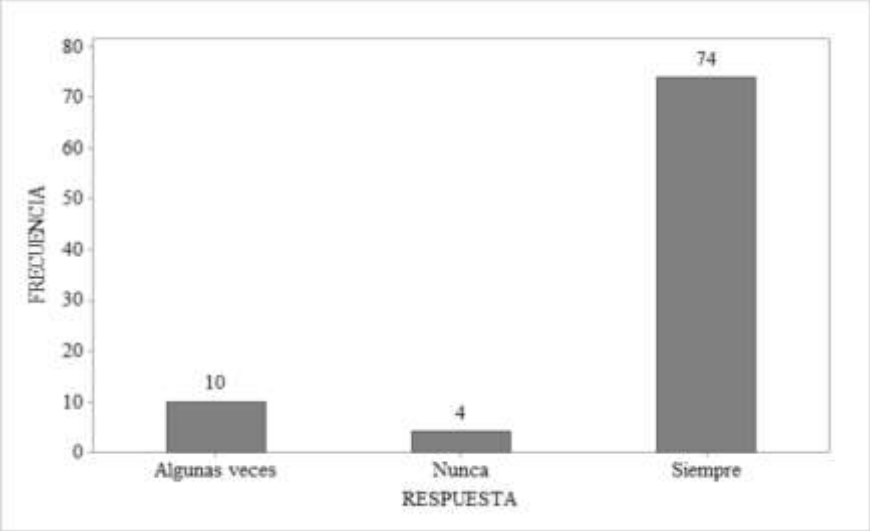
Figura 3.- Percepción de los trabajadores sobre los cambios de opinión de su jefe.



Fuente: Autoría propia.

Con respecto a la pregunta 16 ¿Cuando surge algún conflicto dentro del departamento ¿su dirigente actúa con imparcialidad y promueve la integración entre los miembros del equipo?, en la Figura 4 se muestran los resultados del total de 88 encuestados, del cual, el 84% considera que su dirigiente «siempre» actua con imparcialidad y promueve la integración entre los miembros del equipo, mientras que el 10% manifestó que esto sucede «algunas veces» y el 5% indicó que «nunca». En general, la mayoría de los trabajadores valoran de manera positiva que su dirigente atienda los conflictos equitativamente, manteniendo una postura justa y un trato justo, escuchando las opiniones de todos los miembros del departamento.

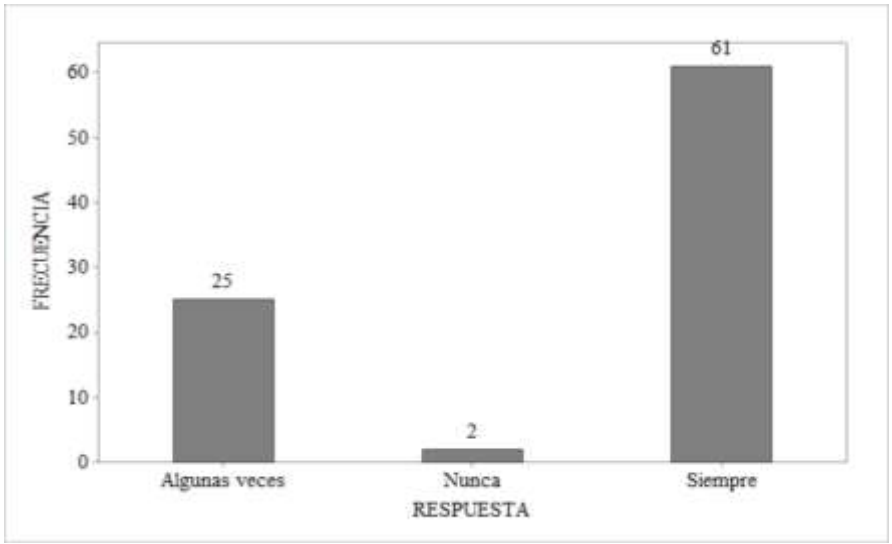
Figura 4.- Percepción de los trabajadores sobre la imparcialidad e integración que se promueve entre los miembros del equipo.



Fuente: Autoría propia.

En relación con la pregunta 23 ¿Se le mantiene informado de los cambios dentro de su departamento?, En la Figura 5 se muestran diferencias en la forma en que los trabajadores se enteran de los cambios dentro de su departamento. Los resultados indican que el 70% de los 88 trabajadores encuestados afirma recibir «siempre» información sobre los cambios que se presentan en su área. Por otro lado, el 29% dice que solo «algunas veces» y el 1% menciona que «nunca» se le informa. Estas respuestas reflejan que la mayor parte de los empleados se mantiene al tanto de las modificaciones que se realizan en su departamento, sin embargo hay que considerar la situación de quienes no son informados oportunamente de manera constante.

Figura 5.- Percepción de los trabajadores que se mantienen informados de los cambios dentro de su departamento



Fuente: Autoría propia.

CONCLUSIONES

Desde el punto de vista organizacional, se concluye que la comunicación entre los superiores y sus colaboradores, influye de manera importante en el desarrollo de las actividades laborales. Cuando las indicaciones son claras, sus jefes mantienen criterios estables lo cual indica fortaleza y una mejor coordinación en el trabajo. Sin embargo, el hecho de que algunos empleados consideren que sus propuestas solo se aceptan en determinadas ocasiones indica que es necesario fortalecer la apertura al diálogo. En general, la mayoría de los trabajadores valoran de manera positiva que su dirigente atienda los conflictos de manera equitativa, manteniendo una postura justa y un trato imparcial, escuchando las opiniones de todos los miembros del departamento. Por ello, estos hallazgos permiten concluir que existen condiciones favorables en las relaciones laborales y esto implica no solo conservar las prácticas que funcionan, sino también mantener una comunicación constante, promover la participación interna, basadas en la confianza, la participación y el respeto mutuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Andrade-Garcia, A., Sandoval-Chávez, D., Aldape-Alamillo, A., Terrazas-Mata, L., & Alvarado-Tarango, L. (2022). Análisis del clima laboral del personal docente del Tecnológico Nacional De México Campus Ciudad Juárez. REVISTA IPSUMTEC, 1-10.

Arévalo-Montalván, R. A., Rengifo Amasifen, R. R., Isuiza Varas, B. R., & Torres Valles, A. F. (27 de julio de 2026). Clima organizacional como determinante de la productividad y el desempeño en el contexto universitario Peruano: revisión sistemática de la literatura. Revista Aula Virtual Generando Conocimiento. doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.21630633

Arias López, J. L. (2022). Analizar para mejorar: el clima organizacional en dos unidades de la Universidad Pedagógica Nacional. . CPU-e, Revista de Investigación Educativa,, 1-26.

Cortez-Rodríguez, N. (31 de 10 de 2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistématica. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 14(27), 1-16. doi:10.23913/ride.v14i27.1668

Cuenca-Herrera, W. J.-V.-A.-Z.-C. (2021). Caracterización del clima organizacional: caso Instituto Tecnológico Superior “Ismael Pérez Pazmiño”, ISTIPP. Dominio de las Ciencias, 610-628.

Deroncele-Acosta, A. J.-C.-F.-V.-L.-C. (2026). Leadership practices, organizational climate, and faculty engagement in higher education: A multinational study. . Frontiers in Education, 1-19.

Escobar, E. &. (2026). Strategies to improve organizational climate in higher education institutions: A systematized literature review using the SALSA framework. Frontiers in Education,, 1-11.

Márquez-Gómez, J. O.-J. (2022). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 1-27.

Navarro Soplin, L. A. (2024). Relación entre el clima institucional y el desempeño docente: Una revisión de la literatura. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación,, 1585-1597.

Palma-Gardea, L., Zueck-Enríquez, M. d., & Tarango-Ortiz, J. &.-d. (2022). Clima organizacional en una institución de educación superior, según la percepción de docentes. Revista Mexicana de Ciencias de la Cultura Física, 1-5.

Pineda-Reyes, G. A. (2026). Pensar y vivir el clima organizacional: un análisis desde las representaciones sociales de los docentes de la UPNFM. Paradigma Revista de Investigación Educativa, 33(55), 43-64. doi: https://doi.org/10.5377/paradigma.v33i55.23069

Ponce, L., Ruelas, M., & Flores, L. (2022). The organizational climate and job satisfaction in teachers of a public university. Revista Innova Educación, 20-30.

Rodríguez Montufar, G. (2025). Clima organizacional como mediador entre liderazgo y calidad educativa. Investigación Administrativa, 1-17.

Rojo Urrea, D. R. (2022). Estudio diagnóstico del clima organizacional en una dependencia educativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4638-4649.

Zamora-Rodríguez, D.-S. R.-H.-S.-G. (2025). Factores que influyen en el clima organizacional en la educación: una revisión sistemática. Cuadernos de Psicología del Deporte, 1-13.