



BUAP

**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA, FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Tesis presentada para obtener el grado de Maestro

**Clima laboral y educación de calidad: un análisis desde la perspectiva del
ODS 4 en el Complejo Regional Mixteca BUAP.**

PRESENTA

Miguel Cruz Cortés

No. CVU 1267452

LGAC 1. Gestión y Desarrollo del Emprendimiento para la PYME

Director de Tesis: Dr. José Aurelio Cruz de los Ángeles

No. CVU 674056

Julio, 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA	10
Problema de investigación	10
Preguntas de investigación	13
Hipótesis	14
Objetivos de la investigación.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Justificación	14
Alcances y limitaciones	16
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL	19
1.1 Contexto de la educación rural en México y Puebla	20
1.2 Políticas públicas rumbo al cumplimiento del ODS 4	22
1.3 Las PYMES en México como promotoras de la Economía Nacional	25
1.4 Ética empresarial y los principios rectores ONU	27
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	31
2.1 Introducción	31
2.2 Conceptualización y dimensiones del Clima Laboral	32
2.3 Satisfacción Laboral.....	38
2.4 Competitividad empresarial mediante Clima Laboral.....	40
2.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible: Perspectiva de la educación de calidad .	42
2.6 Participación de sectores empresariales en el cumplimiento de los ODS	44
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	48
3.1 Introducción	48
3.2 Población de estudio	50
3.3 Determinación de la muestra.....	52
3.4 Diseño del instrumento de investigación	54
3.5 Validación del instrumento	57
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	58
4.1 Dimensión de Información General.....	58
4.2 Dimensión de Identidad institucional.....	60

4.3 Dimensión de satisfacción laboral.....	61
4.4 Dimensión de recursos y condiciones de trabajo.....	62
4.5 Dimensión de desarrollo personal.....	62
4.6 Dimensión de liderazgo.....	63
4.7 Análisis de correlación	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	78
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Pilares de los principios rectores.....	28
Tabla 2.1. Indicadores de ODS 4	45
Tabla 3.1. Generalidades metodológicas de la investigación	49
Tabla 3.2. Población del Complejo Regional Mixteca	51
Tabla 3.3. Cálculo de la muestra.....	53
Tabla 3.4. Categorización de estratos.....	53
Tabla 3.5. Operacionalización de las variables	56
Tabla 4.1. Resultados de la identidad institucional	61
Tabla 4.2. Resultados de la satisfacción laboral	61
Tabla 4.3. Resultados de recursos y condiciones de trabajo	62
Tabla 4.4. Resultados de desarrollo personal.....	63
Tabla 4.5. Resultados de liderazgo.....	64
Tabla 4.6. Correlaciones entre dimensiones.....	66
Tabla 4.7. Interpretaciones de las correlaciones.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Género de los encuestados	58
Figura 4.2. Nivel académico	59
Figura 4.3. Grupos de edad	59
Figura 4.4. Resultados estado civil.....	60
Figura 4.5. Resultados generales por dimensión	65

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, y en un mundo que día a día requiere más competencias, se han considerado temas de gran trascendencia, dentro de los cuales destacan el bienestar integral y la educación, siendo ambos temas prioritarios para la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mismos que se encuentran dentro de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) así como en los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), que a su vez forman parte de la agenda 2030 de la ONU; Una manera de lograr una sociedad con bienestar integral, es desarrollándose dentro de un entorno seguro, con buenas prácticas, buenas oportunidades de crecimiento y condiciones, una de las vías para lograrlo, es mediante la inclusión de un buen clima laboral, toda vez que el lugar de trabajo es donde más pasan parte de su vida las personas ocupadas, de la misma manera lo anterior está inmerso en un tema empresarial.

En América Latina, la mayoría de las personas se emplean en organizaciones consideradas PYMES, lo cual es un término que se emplea para categorizar a las empresas dentro de un conjunto empresarial específico, aunque no existe una definición estandarizada debido a discrepancias entre diversos autores, especialmente en lo que respecta a su clasificación y características, como el número de empleados o el volumen de ventas. Se tiene claro que no hay una definición legal u oficial; sin embargo, el comité de investigación de pequeñas empresas en el Reino Unido, en 1971, consideraba pequeñas a las empresas con menos de 200 empleados.

En el contexto nacional, una pequeña empresa se define como aquella que emplea entre 11 y 30 trabajadores y genera ventas anuales que oscilan entre 4 y 100 millones de pesos. Por otro lado, las medianas empresas son aquellas dedicadas al comercio o servicios que cuentan con un rango de 31 a 100 trabajadores y generan ventas anuales de 100 a 250 millones de pesos. Estas últimas presentan un nivel de complejidad más avanzado, ya que involucran personal con responsabilidades en coordinación, control y toma de decisiones (Secretaría de Economía, 2023).

En general, se trata de crear un espacio digno para generar bienestar integral y que de esta manera, las personas puedan desarrollar nuevas competencias, mismas que también son consideradas dentro de dicho marco, mediante la educación de calidad, detonando así en la relación que se busca encontrar, la del clima laboral y la educación de calidad, siendo aún más interesante, el estudio de ambos casos dentro del mismo ambiente educativo como es el caso de una universidad pública, que opere en un ambiente rural y que tenga como objetivo, llevar la educación a la población de la región, es una tarea que requiere de mucho esfuerzo, dedicación, y por supuesto una impecable coordinación administrativa.

En ese sentido, se considera que el ambiente de trabajo y la efectiva gestión de los recursos humanos son elementos cruciales para el correcto desempeño de empresas de cualquier índole o tamaño. De acuerdo con Chiavenato (2009), el capital humano desempeña un papel fundamental en el establecimiento del entorno laboral en el que todos los empleados se desenvuelven. En la época actual, tras casi dos años de una pandemia global, el bienestar de los trabajadores y el ambiente laboral han adquirido una relevancia que quizás no tenían en el pasado, o si la tenían, no era tan evidente ni sujeta a críticas como lo es en la actualidad.

Por otra parte, la educación en México es un tema de importancia medular que concierne tanto a la sociedad como al gobierno, debido a su relevancia en el desarrollo del país. Las instituciones de educación superior destacan por su papel fundamental, ya que no solo son responsables de formar a la próxima generación de profesionales y ciudadanos, sino que también desempeñan un rol esencial como empleadoras y motores económicos en las comunidades locales y en todo el país. Estas instituciones, en su doble función de centros de formación y generadores de empleo, deben garantizar un entorno laboral que promueva la satisfacción y el bienestar de su personal.

De manera más precisa, el Complejo Regional Mixteca es un complejo educativo que pertenece a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, mismo que forma parte de los 5 complejos regionales distribuidos a lo largo del estado y sus municipios, el cual nace como

respuesta a la modificación del estatuto orgánico de la BUAP en 2016. Tiene dentro de su estructura tres unidades regionales: Atlixco, Izúcar de Matamoros y Chiautla de Tapia, que surgieron como unidades desconcentradas en 2006, 2009 y 2017 respectivamente, Historia del complejo Regional Mixteca, (2021); dentro del complejo se ofrecen distintas disciplinas académicas como Administración de Empresas, Administración Turística y Contaduría Pública, sin embargo, recientemente se adicionaron dos nuevas licenciaturas: Gastronomía y Procesos Educativos, para la comunidad de Izúcar de Matamoros se ofrecen disciplinas como Biotecnología, Ingeniería Agroindustrial y Químico Farmacobiólogo, mientras que en la sede de Chiautla de Tapia se ofrece la Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría y la preparatoria regional que lleva el mismo nombre del municipio, resultando así en un complejo universitario multidisciplinario con gran trascendencia e importancia para la región Mixteca de Puebla. siendo un exponente de educación superior en la región, este complejo no solo cumple con su misión de formar profesionales y ciudadanos comprometidos, sino que también genera empleo y actúa como un catalizador y detonante del desarrollo social y económico en su entorno.

Es por lo anterior que, es importante que las condiciones laborales en las instituciones de educación superior sean adecuadas y propicias para un buen clima laboral. Esto no solo tiene implicaciones para el personal, sino que también repercute directamente en la calidad de la educación ofrecida, es ahí donde se puede retomar el Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4 (ODS 4) de las Naciones Unidas, que forma parte de los objetivos de la agenda 2030, que particularmente se centra en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos, lo anterior proporciona una nueva ventana para la investigación, pues este ODS destaca la importancia de no solo brindar acceso universal a la educación, sino también asegurar que esta educación sea de alta calidad y contribuya al desarrollo sostenible del país.

La conexión entre las condiciones laborales en las instituciones de educación superior y la calidad educativa es innegable. Un entorno laboral que promueva la satisfacción, el compromiso y el bienestar del personal educativo se traduce en una enseñanza más efectiva,

innovación en la pedagogía y, en última instancia, en una educación de calidad. El ODS 4 nos recuerda que la calidad de la educación es esencial para el logro de un desarrollo sostenible y un futuro próspero para México.

Cuando se habla de la mejora del clima laboral es necesario retomar el tema de la atención al cliente, la investigación se centra en mejorar la relación del clima laboral y la educación de calidad, se entiende que el clima laboral comprende de diversas herramientas como la comunicación efectiva y asertiva, el servicio al cliente y se debe cuidar que el personal administrativo y docente se sienta valorado y además comprometido, se busca generar una innovación en técnicas administrativas y pedagógicas que busquen soluciones a problemas y ofrezcan una enseñanza más efectiva. La mejora del clima laboral en ese contexto se convierte en un factor determinante de la calidad de la educación, es por ello que la inclusión de indicadores dictados por el ODS número 4 se vuelve esencial, ya que establece un marco que vincula el clima laboral con los objetivos del desarrollo sostenible, proporcionando una guía clara para evaluar y mejorar continuamente las condiciones laborales y la calidad educativa.

Esta conexión estrecha entre el clima laboral y los objetivos del desarrollo sostenible implica que la búsqueda constante de la calidad educativa va más allá del simple estándar académico del Complejo Regional Mixteca. Se proyecta como un catalizador para el desarrollo sostenible y un futuro próspero no solo para la institución, sino también para la región en su conjunto. La educación de calidad, en esta perspectiva, abarca la adquisición de conocimientos y habilidades académicas, el desarrollo de habilidades para la vida, la formación de ciudadanos responsables y la promoción de la cultura del cuidado del medio ambiente, trascendiendo así el ámbito académico y repercutiendo en el bienestar y la prosperidad de la sociedad y de la región en específico.

Es por lo anterior que, en la presente investigación se abordarán temas relacionados con el clima laboral y la educación de calidad de acuerdo a lo establecido por la ONU en el Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4 y que de esta manera busca trascender más allá de los

límites de las aulas de educación superior, específicamente las del Complejo Regional Mixteca, reconociendo de manera integral la importancia de la educación de calidad para el desarrollo de México, se propone indagar entre la relación del clima laboral y la educación de calidad con la aspiración de generar propuestas y estrategias de mejora que se vean reflejadas en un beneficio palpable para los pobladores, usuarios y colaboradores dentro del entorno del Complejo Regional Mixteca. La importancia de la investigación trasciende de igual manera el impacto a la comunidad educativa, sino también se enfoca en el impacto a las personas que colaboran activamente para mantener en funcionamiento el complejo, al comprender el clima laboral, no sólo se contribuirá a la satisfacción y bienestar de quienes ahí labora, sino que sentará las bases para una educación de calidad con impacto social y sostenible dentro de la región.

Al alinearse con el Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4 de las Naciones Unidas, esta investigación se convierte en un vehículo hacia la transformación de la educación de calidad inclusiva y con responsabilidad social, mediante un análisis de las variables que se relacionan con el clima laboral y la educación de calidad, busca abrir camino hacia un mejor futuro en el que el Complejo Regional Mixteca, no sólo sea un centro educativo, sino también un motor de desarrollo social, bienestar laboral, y sobre todo, un promotor de cambio para la comunidad local y la región Mixteca que además genere un impacto en las organizaciones públicas, privadas y sociales de la región, de tal manera que sea un punto de interés para aquellos emprendedores y profesionistas que busquen oportunidades de investigación, académicas y profesionales en él.

La presente investigación generará un aporte para la administración y específicamente para el estudio del clima laboral, así como elementos importantes al tema de la educación de calidad, mismos que serán de utilidad para profesionistas, docentes y microempresarios en busca de herramientas de mejora del clima laboral en sus organizaciones, así como para estudiantes que requieran información actual y detallada sobre la relación de estas dos variables.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Problema de investigación

La investigación está intrínsecamente ligada a la necesidad de abordar la problemática del clima laboral y la calidad de la educación en el Complejo Regional Mixteca de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). A pesar de su impacto social y económico, persisten desafíos críticos que deben ser enfrentados y que requieren de un estudio exhaustivo para la correcta determinación de las causas que generan un clima laboral deficiente, el estudio pretende identificar dichas causas y variables, para proponer una estrategia de mejora, implementación de nuevas prácticas para generar un mejor clima laboral y a su vez contribuir con el objetivo de ofrecer una educación de calidad.

Dentro de la problemática que se pretende atacar, se encuentra la elevada rotación de personal, la falta de satisfacción en el trabajo, y las condiciones laborales inadecuadas pueden crear un ciclo perjudicial que no solo afecta la calidad de la educación, sino que también genera un éxodo de talento humano de la región Mixteca. Esto, a su vez, y pesando de una manera más drástica y a largo plazo, alimenta la problemática de la migración de los pobladores del área de Izúcar de Matamoros hacia los Estados Unidos, en busca de oportunidades laborales que no encuentran en su entorno, problema que se pretende atacar de manera colateral mediante la implementación de la educación de calidad, la emigración de pobladores debilita las comunidades locales, socava el potencial de desarrollo en la región y afecta la estabilidad social y familiar.

En seguimiento a lo anterior, es importante mencionar que la educación siempre ha sido, es y será uno de los principales pilares para la evolución de la sociedad, ahí radica la importancia que tiene hoy en día una buena educación. La educación se habla de que es una dinámica que está expuesta a cambios drásticos a través del tiempo, sin embargo, esos cambios son necesarios pues de esta manera evoluciona y se adapta al contexto, es decir, se vuelve continua,

no obstante, también se considera que es vulnerable pues se encuentra siempre expuesta a ser desarticulada por una infinidad de motivos. (Bruner, 1997)

En un contexto nacional, la educación ha sido un pilar fundamental para su crecimiento y su evolución en la ciencia, Vigotsky (1978), considera que el hombre y su mente son hechos a su cultura, es decir, es la cultura de la que el hombre se rodea la que determinará su formación, su manera de pensar, su manera de ver el mundo e inclusive sus ganas de cambiarlo, es ese el peligro latente a la educación, pues de la educación y la cultura surge el pensamiento crítico, surgen personalidades con hambre de información y de respuestas a preguntas que tal vez el mundo no quiere que se hagan, y es gracias a la educación, se han logrado cosas increíbles, que en la ignorancia nunca se pudieron haber imaginado.

Es esa educación que transforma países, la que ha transformado México, que, a pesar de tener una política de educación pública, se sabe que no todas las personas han tenido acceso a la educación, tan es así que en México sólo el 12% de personas entre 55 a 64 años han tenido acceso a educación (INEGI, 2023), gracias en parte a la implementación de la educación privada. Se trata de una modalidad de paga para tener acceso a educación desde nivel básico hasta incluso niveles de posgrado. Las universidades privadas de México representan entonces una alternativa grande para el impulso a la educación del país, sin embargo, también representan una importante cantidad de ingresos para los empresarios y personas que están detrás de las grandes instituciones como estas.

No es una mentira que el negocio de la educación en México es uno de los más grandes en el país y no sólo en el país, sino en el mundo entero, tan sólo basta echar un vistazo a las estadísticas donde podemos observar que en México tan solo hay 7,666 escuelas instituciones de educación Superior. (DENUE,2023)

Lo anterior remarca que nos enfrentamos a un desafío crítico: la privatización del acceso a la educación, donde la calidad de la enseñanza se vincula estrechamente con la capacidad de pago. Este enfoque mercantilista no solo excluye a aquellos que no pueden asumir los elevados

costos de una universidad privada, sino que también perpetúa las desigualdades sociales al restringir el acceso a oportunidades educativas. En este escenario, el Complejo Regional Mixteca se presenta como un agente transformador crucial al desafiar esta privatización y comprometerse con la democratización de la educación.

La visión del Complejo Regional Mixteca trasciende más allá de lo educativo; busca democratizar el conocimiento, permitiendo el acceso a la educación y la cultura a la comunidad, independientemente de su situación económica. También coloca a la institución como un generador de oportunidades para los habitantes de la región. Al democratizar la educación, el Complejo Regional Mixteca se convierte en un motor de movilidad social y económica, proporcionando las herramientas para romper los ciclos de desigualdad y forjar un futuro más equitativo y sostenible.

En este contexto, garantizar una educación de calidad se vuelve imperativo, sin embargo, la institución, desempeña también un papel fundamental como generador de empleo en la región. La importancia de mantener el Complejo Regional Mixteca como un espacio seguro y saludable para los colaboradores se hace cada vez más presente, no solo se trata de proporcionar educación, sino de hacerlo de manera sostenible y responsable, asegurando que el entorno laboral fomente la productividad y el bienestar. En esta dualidad de roles, educativo y empleador, la institución se erige como un pilar esencial para el desarrollo integral de la región Mixteca.

Es importante mencionar que el clima laboral, para diversos autores, se refiere a una serie de conductas que se replican y que a su vez se interpretan de manera individual por los pertenecientes a ese mismo grupo (Bautista, 2014), y es precisamente una de las maneras de garantizar la calidad educativa es a través de un buen servicio al cliente, el cual se logra de distintas maneras, existen infinidad de herramientas administrativas para la medición de la calidad, sin embargo una de las generales va a ser el aseguramiento de un buen clima laboral, pues de esta manera podremos obtener una mejoría en el desempeño de cualquier empleado.

Esta situación no solo afecta a quienes trabajan en el complejo, sino que también repercute en la calidad de la educación proporcionada a los estudiantes. El descontento laboral y las malas condiciones de trabajo pueden dar lugar a una enseñanza menos efectiva, una falta de motivación para la innovación pedagógica y, en última instancia, a una disminución de la calidad de la educación ofrecida.

Es por ello y, como en muchas instituciones de educación superior, el clima laboral en el Complejo Regional Mixteca puede ser un factor determinante en la calidad de la educación que se ofrece pues la problemática de un clima laboral deficiente puede dar lugar a una serie de desafíos, que van desde la disminución de la satisfacción y el compromiso del personal hasta la alta rotación y, en última instancia, la pérdida de talento.

En tal sentido, de que la educación de calidad es un objetivo central en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y en particular en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4 (ODS 4), es de suma importancia abordar esta problemática en el Complejo Regional Mixteca pues la relación entre un clima laboral favorable y una educación de calidad no puede ser subestimada ni menospreciada.

Preguntas de investigación

Pregunta central de investigación

¿De qué manera influye el clima laboral en el logro de una educación de calidad en el Complejo Regional Mixteca BUAP, considerando los lineamientos del ODS 4?

Preguntas secundarias

1. ¿Cuál es el estado actual del clima laboral dentro del Complejo Regional Mixteca?
2. ¿Cuáles son los desafíos y fenómenos referentes al clima laboral enfrenta el personal cuáles son sus posibles consecuencias?
3. ¿En qué medida se alinean las prácticas actuales del Complejo Regional Mixteca con los principios del ODS 4?

4. ¿Qué elementos se deben considerar en un modelo integral de medición acorde a los indicadores del ODS 4 y vinculado al Clima Laboral en instituciones educativas?

Hipótesis

El clima laboral en el Complejo Regional Mixteca de la BUAP influye de manera integral en la calidad de la educación atendiendo a los indicadores del ODS 4.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar la influencia del clima laboral y sus consecuencias en la oferta de una educación de calidad en el Complejo Regional Mixteca BUAP, considerando los lineamientos del Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4.

Objetivos específicos

- Caracterizar el estado actual del clima laboral dentro del Complejo Regional Mixteca.
- Identificar los desafíos y fenómenos referentes al clima laboral que enfrenta el personal, así como sus posibles consecuencias.
- Determinar el grado de alineación de las prácticas actuales del Complejo Regional Mixteca con el ODS 4 así como emitir recomendaciones al respecto.
- Proponer un modelo Integral de medición acorde a los indicadores del ODS 4 y vinculado al Clima Laboral en instituciones educativas.

Justificación

De lo anterior deriva la importancia de estudiar y abordar esta problemática para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 y, al mismo tiempo, en su capacidad para mejorar la vida de quienes conforman el Complejo Regional Mixteca y de quienes se benefician de su labor educativa.

Puebla es un punto estratégico para la educación en el país, se cuenta con alrededor de 353 universidades públicas y privadas en el estado, (INEGI, 2022) por lo que la necesidad de ofrecer servicios educativos de calidad es alta, es por ello que el estudio del clima laboral y la relación con el desempeño del trabajador tendrá un impacto escalonado en el nivel de calidad percibida por el cliente externo pues si se atienden problemáticas desde nivel administrativo, se tendrá una mejora substancial en la atención al cliente, calidad del servicio, mejora de los procesos, disminución de la rotación del personal y de más problemas que generan las malas prácticas del clima laboral en una institución, y que terminan muchas veces en un ciclo que pareciera nunca terminar.

Esta investigación se posiciona como un paso adelante en la comprensión del clima laboral en instituciones de educación superior, proponiendo un modelo innovador y relevantes indicadores que se alinean de manera precisa con los principios del ODS 4. La idea no es solo transformar el Complejo Regional Mixteca, sino sentar las bases para un modelo replicable que beneficie a otras instituciones educativas superiores. La implementación de este modelo no solo mejorará la calidad educativa, sino que también impactará directamente en el desarrollo de la sociedad. Al proveer a la comunidad de la región con herramientas y conocimientos actualizados, frescos y valiosos, especialmente en áreas cruciales como el emprendimiento y la investigación, mismos que fortalecerá la capacidad de los pobladores, en particular los productores de flor y emprendedores, para enfrentar los desafíos contemporáneos.

Desde esta nueva perspectiva sostenible y centrada en el ODS 4 no solo beneficia a la generación actual, sino que también establece las bases para un mejor futuro para las próximas generaciones de estudiantes. Al proporcionar una educación de calidad y con valores, es un compromiso con la transformación positiva y sostenible que va más allá de los límites del Complejo Regional Mixteca, dejando un legado de aprendizaje, empoderamiento y desarrollo para las comunidades presentes y futuras.

Alcances y limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación, se concibieron objetivos con sus inherentes restricciones, las cuales moldearon significativamente tanto su diseño como la posterior interpretación de los hallazgos. Este apartado busca delimitar con precisión los alcances del presente trabajo, así como determinar los elementos que representaron desafíos o fronteras de alguna manera para el estudio.

Alcances

El principal potenciador de la investigación, es el abordar la crítica problemática de cómo el clima laboral influye en la calidad de la educación dentro de un contexto particular: el Complejo Regional Mixteca de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Para lograrlo, la investigación se centró en varios aspectos clave, buscando ofrecer una visión integral y profunda.

En primer lugar, la población de estudio se definió cuidadosamente para incluir al personal docente y administrativo de las tres sedes que conforman dicho Complejo Regional: Atlixco, Izúcar de Matamoros y Chiantla de Tapia. Esta delimitación permitió obtener una perspectiva interna y directa sobre las percepciones del ambiente de trabajo, considerando actores cruciales en la entrega de educación de calidad.

Un pilar fundamental de este estudio fue la evaluación de la influencia del clima laboral en la oferta de una educación de calidad, estableciendo así una conexión innegable entre un entorno laboral propicio y la efectividad de la enseñanza impartida. Además, la investigación se enmarcó explícitamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, particularizando en el ODS Número 4, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos. Este marco proporcionó una guía clara no solo para evaluar las condiciones laborales y la calidad educativa, sino también para alinear los hallazgos con principios de desarrollo global.

De hecho, la investigación se concibió para alinearse con los principios de monitoreo del ODS 4, utilizando un instrumento cuantitativo diseñado para recolectar datos desagregados y evaluar las percepciones del personal sobre su entorno de trabajo.

Entre los objetivos específicos, se propuso identificar los desafíos y fenómenos referentes a un clima laboral deficiente, como la rotación de personal, la insatisfacción en el trabajo y las condiciones laborales inadecuada, además de comprender sus posibles consecuencias. Asimismo, el estudio buscó caracterizar el estado actual del clima laboral dentro del Complejo Regional Mixteca y determinar el grado de alineación de sus prácticas actuales con los principios del ODS 4.

Mirando hacia el futuro, uno de los alcances más ambiciosos fue la aspiración de proponer un modelo integral de medición que, acorde a los indicadores del ODS 4 y vinculado al clima laboral en instituciones educativas, pudiera ser replicable para otras instituciones de educación superior. En última instancia, se espera que esta investigación genere un aporte significativo para la administración, brindando elementos valiosos para el estudio del clima laboral y la educación de calidad, útiles para profesionales, docentes y microempresarios que busquen herramientas de mejora en sus organizaciones.

Limitaciones

Si bien la presente investigación se ejecutó con una rigurosa metodología y un esfuerzo constante por asegurar la representatividad de los datos, es crucial reconocer ciertas limitaciones que, por su naturaleza, contextualizan el alcance de los resultados.

Un desafío notable se presentó en la fase de recolección de datos. La aplicación del instrumento coincidió, lamentablemente, con periodos cercanos a procesos electorales internos dentro del Complejo Regional Mixteca, además de un cambio en la personal titular de la dirección del Complejo. Esta coyuntura institucional generó dificultades prácticas que impactaron directamente el proceso.

En particular, el personal docente a menudo se encontraba con agendas muy ajustadas o mostraba cierta reticencia a participar en actividades que no estuvieran directamente vinculadas con sus funciones académicas o que pudieran percibirse como ajenas a la situación del momento. Aunque se implementaron diversas estrategias de coordinación y ajustes en los tiempos para facilitar la participación, esta realidad impactó el proceso de obtención de respuestas, lo que requirió una mayor persistencia y flexibilidad para poder alcanzar el tamaño de muestra calculado.

Asimismo, es importante señalar la especificidad del contexto estudiado. El Complejo Regional Mixteca, al ser un exponente de educación superior en una región particular y operar en un ambiente rural dentro de una universidad pública, implica que, si bien los hallazgos son representativos de este tipo de entornos, su generalización directa a todas las instituciones educativas podría requerir una validación adicional.

La investigación, por tanto, se limitó geográficamente a las tres unidades regionales específicas que componen el Complejo Mixteca.

Finalmente, la medición del clima laboral se basó en la percepción del personal docente y administrativo a través de un cuestionario. Si bien se reconoce la importancia de la percepción de calidad educativa por parte del estudiantado, especialmente para variables cualitativas, el análisis principal sobre el clima laboral se centró intencionadamente a la perspectiva del personal.

Estas limitaciones, aunque presentes, no restan validez ni solidez a los hallazgos y conclusiones alcanzadas. Por el contrario, ayudan a contextualizar la aplicabilidad de los resultados y, de manera constructiva, sientan las bases para futuras investigaciones que deseen expandir o profundizar en estas áreas.

CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Introducción

Resulta imprescindible señalar la trascendencia que tiene la educación de calidad en América Latina, no solo como un derecho fundamental, sino también como un pilar esencial para el desarrollo económico, social y humano. No obstante, garantizar un acceso equitativo a la educación, continúa siendo un reto estructural en la región, donde factores como la pobreza, la desigualdad y las condiciones demográficas desfavorables limitan las oportunidades educativas para amplios sectores de la población.

En este sentido, Hervis (2017) expone que una de las barreras más significativas para el acceso a la educación está directamente relacionada con la situación económica de las familias. Las restricciones financieras impiden, en muchos casos, que los niños y jóvenes accedan, permanezcan y concluyan su formación académica. Esta situación es aún más crítica en contextos rurales o marginados, donde las condiciones de vida son precarias y los servicios públicos, incluida la educación, son escasos o de baja calidad.

El autor también enfatiza la relación estrecha entre pobreza y educación, particularmente en poblaciones indígenas, que representan un sector históricamente excluido del sistema educativo formal. Estas comunidades suelen concentrarse en zonas rurales de difícil acceso, lo que agudiza las limitaciones en infraestructura, conectividad, transporte y disponibilidad de recursos humanos capacitados. Tales condiciones no solo dificultan la expansión de la cobertura educativa, sino que también restringen el alcance de una educación verdaderamente inclusiva y con posibilidades reales de desarrollo individual y colectivo.

Además, existen barreras comunicativas y culturales que impiden una integración efectiva de estas poblaciones al sistema educativo convencional, generando brechas profundas tanto en términos de acceso como de permanencia y calidad. Hervis (2017) destaca que, en promedio, cerca del 40% de la población latinoamericana residía en áreas rurales en 2010, lo cual refleja la magnitud de la tarea pendiente para los gobiernos en cuanto a la implementación de políticas

públicas orientadas a garantizar una educación accesible, pertinente y de calidad para todos los sectores sociales, sin distinción de origen étnico, geográfico o económico.

En este contexto, la educación de calidad no solo representa una herramienta para el progreso individual, sino también una estrategia central para reducir desigualdades, promover la justicia social y avanzar hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 4, que plantea el compromiso de asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

1.1 Contexto de la educación rural en México y Puebla

Lo anterior impacta de manera negativa al desarrollo integral de las regiones rurales, sin embargo, en el caso particular de México, se ha puesto especial atención y se ha puesto bajo la lupa este gran problema. La creación de apoyos para el estudio, ha sido evidente, así como apoyos municipales para atacar este problema y no sólo México, sino también países de América Latina se han sumado a la iniciativa de promover la educación en espacios rurales o que se encuentren alejados de la ciudad, ejemplo de ello es que “En la sierra del estado de Oaxaca, México, encontramos la propuesta pedagógica del pueblo mixe basada en la filosofía de vida ayujk llamada wejën kajën; en Bolivia el método de la tradición andina, quechua aymara, propuesta por la escuela de la comunidad Warisata. Como ejemplo, en estos casos podemos decir, que la transmisión de conocimientos en la población campesina indígena de América Latina cumple con ciertas características para la función social en la cual la relación escuela-comunidad cumplirá con el desarrollo de habilidades no solo para la producción de bienes, sino para la eficiencia social y la vida comunitaria.” (Castrejón, 2022). En ese sentido, se destaca la gran labor que ha hecho el gobierno del Estado de Puebla en conjunción con la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, esfuerzos que juntos han logrado romper la barrera que por tantos años ha aquejado a América Latina y a México, en cuestión de Educación Rural.

Es un avance también, que hoy en día se cuente con políticas públicas que beneficien el traslado de la educación, así como un acercamiento integral a herramientas que coadyuven a generar un aporte a la sociedad.

El Complejo Regional Mixteca forma parte de los cinco complejos que integran la estructura territorial y académica de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Esta unidad educativa no solo responde a las necesidades de descentralización de la educación superior en el estado, sino que también representa una apuesta institucional por fortalecer el vínculo entre la universidad y los territorios en los que está inserta, especialmente aquellos con fuerte presencia de comunidades indígenas.

Según lo señalan Avilés, García, Rosas, Zamorano, Flores y Bravo (2019), los complejos regionales de la BUAP se configuran como espacios académicos con una vocación particular: establecer una interacción genuina, respetuosa y contextualizada con los pueblos originarios. Esta perspectiva reconoce la necesidad de comprender a fondo las problemáticas históricas que enfrentan estas comunidades, entre las que se encuentran la persistente pobreza estructural, las amenazas socioambientales que comprometen la integridad de sus territorios, y los procesos de exclusión social que aún persisten en distintas esferas.

Al mismo tiempo, se pone en valor la resistencia activa y los esfuerzos que estas poblaciones realizan cotidianamente para salvaguardar elementos fundamentales de su identidad cultural, tales como sus lenguas originarias, sus prácticas tradicionales, la biodiversidad que protegen en sus entornos y los saberes ancestrales que han preservado y transmitido a lo largo de más de cinco siglos. Estos conocimientos, lejos de ser vestigios del pasado, continúan siendo el sustento de su subsistencia, así como una base clave para pensar modelos alternativos de desarrollo más sustentables e inclusivos.

Por tanto, la función de los complejos regionales, en particular del Complejo Regional Mixteca, trasciende el ámbito académico, constituyéndose en agentes estratégicos para la articulación de saberes, el respeto a la diversidad cultural y la co-construcción de soluciones que

consideren las realidades específicas de los pueblos indígenas. Este enfoque educativo y territorial se alinea con una visión de universidad comprometida con el entorno, sensible a las problemáticas locales y abierta al diálogo intercultural como herramienta para el desarrollo social.

Específicamente el Complejo Regional Mixteca, atiende las necesidades de las comunidades que se encuentran dentro del círculo y la región Mixteca, una zona que comprende una superficie total de 34 mil kilómetros cuadrados y que en su interior incluye provincias de Guerrero, Oaxaca y por supuesto el estado de Puebla. La parte que comprende al Estado Poblano cuenta con una extensión de 11 mil kilómetros cuadrados y abarca cerca del 33% de la superficie total (Hernández, Franco, y Villarreal, 2011). De acuerdo con cifras del (INEGI, 2020), sus principales fuentes de ingreso económico provienen de actividades pecuarias, que tienen como principal actividad, la producción caprina de manera familiar.

Por otra parte y en marco nacional, México también se enfrenta a un gran compromiso mundial adquirido gracias a su participación dentro de la Asamblea de las Naciones Unidas, dicho compromiso beneficia a la nación de tal manera que reitera su compromiso con el bienestar global en todos los aspectos que se contemplan dentro de la agenda 2030, políticamente, un movimiento muy necesario y estratégico para poder continuar con las políticas públicas en pro de los derechos humanos, la vida y la paz.

1.2 Políticas públicas rumbo al cumplimiento del ODS 4

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por la Organización de las Naciones Unidas, constituyen un hito global que compromete a los Estados a enfrentar los retos más apremiantes del planeta dentro del marco temporal comprendido entre los años 2000 y 2030. Desde su adopción, México se sumó a la Agenda 2030, asumiendo el compromiso de alinear sus políticas públicas y programas sociales con estos objetivos.

Si bien persisten retos considerables, es innegable que el país ha registrado avances significativos en diversas áreas asociadas a los ODS. Entre las acciones más relevantes

destacan la instrumentación de políticas educativas, científicas y sociales que apuntalan de manera directa o indirecta el cumplimiento de las metas establecidas. González (2019) subraya que, incluso antes de la administración del presidente Andrés Manuel López Obrador, se habían desarrollado iniciativas clave como los programas de la Secretaría de Educación Pública, los fondos para la investigación coordinados por el Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología, así como becas y proyectos de inserción laboral, por ejemplo, la Beca “Benito Juárez” y “Jóvenes Construyendo el Futuro” que fortalecen la trayectoria educativa y profesional de amplios sectores de la población. Estos esfuerzos se complementan con esquemas de apoyo a la vivienda, como los promovidos por INFONAVIT, consolidando la interrelación entre protección social y desarrollo sostenible.

La Organización de las Naciones Unidas (2020) reconoce a México como uno de los países con mayores progresos en la adopción de la Agenda 2030. Durante la etapa de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) —antecedentes inmediatos de los ODS— el país cumplió plenamente 37 de 51 indicadores, alcanzando un 72.54 % de avance, logro que cimentó la transición hacia un marco más integral de seguimiento y evaluación de los ODS. En consecuencia, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) desplegó una plataforma informática destinada a monitorear los indicadores tanto a escala nacional como subnacional, optimizando la transparencia y la rendición de cuentas.

En consonancia con ese enfoque de gobernanza, en 2016 el Poder Ejecutivo, con respaldo del Senado de la República, instituyó un grupo de trabajo orientado a la implementación legislativa de la Agenda 2030. Un año después, se creó el Consejo Nacional de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, presidido directamente por la oficina de la Presidencia e integrado por representantes de la sociedad civil, el sector privado y la academia. En 2018, durante su primera sesión ordinaria, dicho Consejo definió la participación de la ciudadanía organizada para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas, fortaleciendo así los mecanismos de colaboración intersectorial (Ibarra & Paredes, 2021).

No obstante, el ritmo de crecimiento demográfico y la persistencia de contextos socioeconómicos adversos siguen planteando desafíos considerables. El ODS 2, “Hambre Cero”, ilustra la magnitud de este reto: asegurar la seguridad alimentaria y erradicar el hambre entre las poblaciones más vulnerables continúa siendo una meta prioritaria y compleja. Para afrontarla, el gobierno federal ha desplegado operaciones interinstitucionales que involucran a la Guardia Nacional, las Fuerzas Armadas y dependencias civiles. Programas como PROSPERA, iniciado en 2002 y todavía vigente bajo distintas administraciones, proporcionan apoyo alimentario, asistencia sanitaria y becas educativas a casi siete millones de familias en situación de pobreza (Secretaría de Desarrollo Social, 2024).

El ODS 4, “Educación de Calidad”, ha cobrado especial relevancia en el ámbito nacional. Iniciativas como “Escuelas de Tiempo Completo”, impulsadas por la Secretaría de Educación Pública desde 2015, extienden la jornada escolar para reforzar competencias académicas, habilidades socioemocionales, formación en tecnologías de la información y aprendizaje de idiomas extranjeros. El objetivo es ampliar las oportunidades educativas y reducir brechas de aprendizaje mediante procesos de enseñanza más enriquecidos y equitativos (Secretaría de Educación Pública, 2015).

A estos esfuerzos se suma la “Nueva Escuela Mexicana”, propuesta educativa de la actual administración federal que recoge los postulados de la reforma educativa previa y promueve un enfoque crítico, humanista y comunitario. Este modelo aspira a formar individuos capaces de:

(1) conocerse y valorarse; (2) aprender a pensar de manera autónoma; (3) dialogar para convivir democráticamente; (4) asumir principios éticos y democráticos; y (5) colaborar para la transformación social (Secretaría de Educación Media Superior, 2023). Así, se busca fomentar ciudadanos con sentido humano y pensamiento crítico, dotados para construir su propio futuro dentro de la sociedad.

Aun cuando las políticas y programas han configurado un andamiaje sólido, la verdadera medida del éxito se manifiesta en la operatividad cotidiana de las instituciones y en la vivencia diaria de la población. El reto, por tanto, consiste en traducir los lineamientos normativos y los proyectos gubernamentales en resultados tangibles que garanticen bienestar, igualdad de oportunidades y sostenibilidad a largo plazo para todas las personas en el país.

1.3 Las PYMES en México como promotoras de la Economía Nacional

Aunado a lo anterior, es preciso no solamente solidificar el conocimiento respecto a temas mundiales, como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sino también se debe voltear a ver a México, la realidad empresarial que vive en México, sienta las bases de un modelo económico que se ha venido fortaleciendo con el paso de los años y más aún, en las últimas décadas, dentro del panorama económico mexicano, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) han surgido como pilares fundamentales que impulsan el crecimiento y la estabilidad financiera del país. Este sector empresarial, conformado mayoritariamente por micro, pequeñas y medianas empresas, desempeña un papel crucial en la generación de empleo, la innovación y la distribución de la riqueza.

Este sector empresarial, resulta el más importante para el desarrollo económico para el país, pues una de las características distintivas de las PYMES en México es su capacidad para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado. A menudo, estas empresas son ágiles y flexibles, lo que les permite responder con rapidez a las demandas de los consumidores y a los cambios regulatorios. Esta adaptabilidad se convierte en un factor clave para su supervivencia y éxito en un entorno empresarial dinámico y competitivo, no obstante, se tratan de entes económicos que, por su naturaleza, son frágiles, debido a que carecen de una gran estructura de recursos humanos, carecen quizás de personal, de apoyos, etc.

No obstante, y a pesar de esas características, que pudieran parecer mínimas, las PYMES en México representan una importante fuente de empleo. Según datos del Censo

económico de 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), estas empresas emplean a más del 70% de la fuerza laboral en el país. Esta cifra resalta su papel crucial en la generación de oportunidades de trabajo y en la reducción de la tasa de desempleo.

El aspecto de la innovación, y el uso de las tecnologías, había sido una limitante para este sector económico, al menos hasta la presente década, pues, aunque tradicionalmente se ha asociado la innovación con grandes corporaciones, las PYMES mexicanas están demostrando su capacidad para impulsar la creatividad y la innovación en diversos sectores económicos. Desde la adopción de nuevas tecnologías hasta la creación de productos y servicios innovadores, estas empresas están contribuyendo significativamente al avance económico del país.

Gracias a la democratización de las Tecnologías de Información y Comunicación, se ha facilitado el acceso al mercado electrónico y global para este tipo de empresas, así como las plataformas de venta en línea, gracias a estas herramientas, las empresas pueden llegar a clientes en todo el mundo sin incurrir en los altos costos asociados con la expansión física internacional. Esto les brinda la oportunidad de ampliar su base de clientes, diversificar sus fuentes de ingresos y mejorar su posición competitiva en el mercado global, sin embargo, a pesar de los beneficios potenciales, muchas PYMES en México aún enfrentan desafíos para aprovechar al máximo la innovación y las TIC.

La falta de acceso a tecnologías avanzadas, la brecha digital y la resistencia al cambio son obstáculos comunes que pueden limitar su capacidad para innovar y competir en el mercado, estas son unas de las principales razones por las que los apoyos a este tipos de empresas deben estar más presentes que nunca, es crucial que el gobierno, las instituciones académicas y el sector privado trabajen juntos para proporcionar apoyo y recursos que ayuden a las PYMES a superar estos desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC.

1.4 Ética empresarial y los principios rectores ONU

Por otra parte, y retomando el ámbito empresarial, la responsabilidad social y la ética empresarial, son temas de gran relevancia para la investigación actual, a parte de la educación, pues se tratan de temas que coadyuvan al buen desarrollo sostenible de una sociedad en su conjunto, los pilares económicos y de la educación, son sin duda, dos de los pilares fundamentales en pro de construir una sociedad moderna, equitativa, y que cuente con distinciones de calidad, de hecho, es sabido que en el contexto global actual, la ética empresarial y las buenas prácticas se han convertido en aspectos fundamentales para el desarrollo sostenible y el éxito a largo plazo de las organizaciones. La creciente demanda de transparencia, responsabilidad social y compromiso ético por parte de los consumidores, inversionistas y la sociedad en general ha impulsado a las empresas a reevaluar sus estrategias y políticas internas.

Y que, de hecho, el clima laboral emerge como un factor determinante en la gestión empresarial, incluyendo su percepción de la cultura corporativa, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Un clima laboral positivo no solo promueve el bienestar y la satisfacción de los empleados, sino que también impacta directamente en la productividad, la innovación y la retención del talento. Desde una perspectiva global, diversas iniciativas y estándares internacionales han surgido para promover la ética empresarial y las buenas prácticas en el ámbito laboral. Por ejemplo, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas establecen la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones, incluyendo las relaciones laborales, pues en el escenario global contemporáneo, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas representan un hito crucial en la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto empresarial. Estos principios, desarrollados por el Profesor John Ruggie y adoptados por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en 2011, establecen un marco de referencia integral para que las empresas respeten los derechos humanos en todas sus operaciones y relaciones comerciales. (Naciones Unidas, 2012).

Estos principios han ganado una amplia aceptación y reconocimiento tanto por parte de los gobiernos como de las empresas y la sociedad civil. Su enfoque basado en tres pilares fundamentales: proteger, respetar y remediar, proporciona una guía clara para que las empresas identifiquen, prevengan y aborden los impactos negativos en los derechos humanos que puedan surgir en el curso de sus actividades comerciales.

La razón de ser y la base de estos principios rectores, son pilares en los que se soporta la estructura de estos.

Tabla 1.1.

Pilares de los principios rectores

Pilar	Descripción
EL DEBER DEL ESTADO DE PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS	Implica que los Estados tienen la responsabilidad de proteger a las personas contra los abusos de derechos humanos por parte de terceros, incluidas las empresas. Esto implica la adopción de medidas legislativas, administrativas y judiciales para prevenir y sancionar violaciones de derechos humanos cometidas en el contexto empresarial.
LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS	Establece la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones. Esto implica llevar a cabo una debida diligencia para identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos en los derechos humanos asociados con sus actividades, así como proporcionar remedios efectivos en caso de que se produzcan violaciones.
ACCESO A MECANISMOS DE REPARACIÓN	Se refiere a la responsabilidad de las empresas de proporcionar remedios a las personas cuyos derechos humanos han sido afectados por sus operaciones. Esto puede incluir mecanismos de quejas, procesos de reclamación y compensación, así como la cooperación con

los sistemas judiciales y administrativos pertinentes para garantizar la justicia y la reparación adecuada.

Fuente: Elaboración propia con datos de las Naciones Unidas y Derechos Humanos, 2011

Es importante mencionar que los Principios Rectores han inspirado la adopción de políticas y marcos regulatorios destinados a promover la responsabilidad empresarial en materia de derechos humanos. Muchos países han desarrollado planes de acción nacionales y han establecido puntos focales gubernamentales para coordinar la implementación de los Principios Rectores a nivel nacional. Y en el ámbito empresarial, cada vez más empresas están integrando los Principios Rectores en sus políticas, procesos y prácticas de negocio. Esto incluye la incorporación de la debida diligencia en derechos humanos en la cadena de suministro, la participación en iniciativas de colaboración y la rendición de cuentas transparente sobre los impactos en los derechos humanos.

Como ya se ha planteado, el cumplimiento de los ODS y los Principios Rectores, es un tema que ocupa a la nación, y cuyo cumplimiento no debe ser tomado a la ligera, pues en el contexto nacional mexicano, la participación del sector empresarial en la promoción y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos es de vital importancia para avanzar hacia un desarrollo económico equitativo, socialmente inclusivo y ambientalmente sostenible.

En los últimos años, se ha observado un creciente reconocimiento por parte de las empresas mexicanas de la necesidad de alinear sus actividades con los ODS y los Principios Rectores como parte de su responsabilidad social corporativa y su compromiso con el desarrollo sostenible. La adopción de prácticas empresariales éticas y sostenibles no solo beneficia a las comunidades y al medio ambiente, sino que también fortalece la reputación y la competitividad de las empresas en el mercado global. Sin embargo, la medición y evaluación del cumplimiento de los ODS y los Principios Rectores por parte del sector empresarial en México aún enfrenta desafíos significativos. Aunque existen herramientas y marcos de referencia internacionales,

como los Indicadores Globales de Reporte Empresarial de los ODS y los Principios Rectores, su implementación a nivel nacional puede ser limitada debido a la falta de conciencia, capacidades y recursos en muchas empresas, especialmente las pequeñas y medianas.

La falta de cumplimiento de los ODS y los Principios Rectores puede tener graves consecuencias tanto para las empresas como para la sociedad en su conjunto. Por un lado, las empresas que ignoran o violan los derechos humanos, el medio ambiente y otros aspectos clave del desarrollo sostenible corren el riesgo de enfrentar daños reputacionales, litigios, sanciones legales y pérdidas financieras. Por otro lado, la falta de compromiso empresarial con los ODS y los Principios Rectores puede obstaculizar los esfuerzos nacionales e internacionales para alcanzar metas ambiciosas en áreas críticas como la erradicación de la pobreza, la igualdad de género, la acción climática y la paz y la justicia.

Es por lo anterior que el gobierno, las empresas, la sociedad civil y otros actores relevantes trabajen en colaboración para promover una cultura empresarial de responsabilidad y transparencia en México. Esto incluye la implementación efectiva de políticas públicas, la promoción de la rendición de cuentas y la creación de incentivos para fomentar el cumplimiento de los ODS y los Principios Rectores en todas las esferas de la actividad empresarial

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El presente estudio se enfoca principalmente en la exploración de la relación entre el clima laboral y la calidad de la educación, específicamente en el Complejo Regional Mixteca de la BUAP, además de agregar la perspectiva que engloba el Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4 de la Organización de las Naciones Unidas, el cual busca garantizar una educación de calidad integrando dentro de sus indicadores factores de equidad, inclusión y accesibilidad a la educación.

Es por lo anterior que para comprender adecuadamente la importancia y el alcance del presente estudio, existe la necesidad de definir conceptos principales y los más importantes que conforman la investigación, de hecho, existen cuatro grandes temas que se revisarán a lo largo del trabajo, siendo el primero el Clima laboral, seguido de Educación de calidad, específicamente se tratarán temas y se explicarán las dimensiones del ODS 4, y por último, se revisará la trayectoria así como las funciones y todo lo referente al Complejo Regional Mixteca BUAP.

En ese sentido, es preciso comenzar a definir el clima laboral en la organización, de acuerdo con Brancato y Juri (2011) se refiere a la percepción individual de la organización y su medio ambiente de trabajo, es decir, se habla de la estructura perceptiva que tiene un individuo sobre el clima en el que se desenvuelve, y esta misma definición aplica no solamente para eventos organizaciones o empresariales, sienta también para definir aquellos estímulos externos que afectan o definen, en su caso, el comportamiento y el actuar de los involucrados, esa “atmósfera psicológica” es el clima laboral para un individuo.

Por tanto, se sabe que el conjunto de factores del clima laboral, requiere de un compromiso y conocimiento de los actores involucrados en materia de creatividad, presencia y participación dentro de el mismo, cuando los diversos actores que conforman una atmósfera crean ese compromiso, entonces se puede hablar de que existe una cultura, es entonces la

cultura organizacional uno de los pilares fundamentales para apoyar e impulsar organizaciones a ser competitivas, la base social de la organización misma que dictará la conducta de los actores y dirigirá la empresa a un rumbo establecido, sin embargo, la cultura organizacional converge de manera interesante con el clima laboral, de hecho de acuerdo a diferentes definiciones, lo anterior cobra cada vez más sentido.

2.2 Conceptualización y dimensiones del Clima Laboral

De acuerdo con el planteamiento de Chiavenato (2009), el clima organizacional puede entenderse como un reflejo directo del manejo adecuado de las capacidades psicológicas y fortalezas individuales de quienes gestionan el talento humano dentro de las instituciones. Estas habilidades no solo pueden identificarse, sino que también son susceptibles de ser promovidas, desarrolladas y administradas con eficiencia dentro del entorno laboral.

Es relevante subrayar que el clima laboral no constituye un aspecto meramente abstracto o intangible, sino que presenta características que lo hacen susceptible de ser evaluado y cuantificado. En este sentido, puede considerarse como un indicador organizacional, lo que permite establecer mecanismos de gestión orientados a su monitoreo, control y mejora continua. Esta posibilidad de intervenir sobre el clima organizacional de manera estratégica resulta particularmente valiosa en el contexto actual, donde tanto las organizaciones del sector público como las empresas privadas y las entidades del ámbito social requieren ambientes laborales saludables, cohesionados y orientados al bienestar y la productividad de sus integrantes. Cuando se habla de algún estudio en particular, se debe tener claro que dentro de nuestra variable principal, existirán una serie de dimensiones que la acompañarán o en su caso, la complementarán, el estudio del clima laboral no es la excepción, pues si bien, gracias a las interpretaciones de los autores que ya se han revisado, queda claro que es un conjunto de diversos factores los que hacen posible el clima laboral, positivo o de manera negativa, sin

embargo, más allá de las causas, se deben conocer los porqué de estos fenómenos, conocer las dimensiones que llevan dentro de sí, el estudio del clima laboral, entonces para entender de manera adecuada el clima laboral en su conjunto, se deben explorar las distintas dimensiones que lo conforman, así como la influencia que tienen entre sí, y en el logro de los objetivos organizacionales.

Para comenzar, una de las dimensiones más representativas para el estudio del clima laboral, debe ser sin duda la del liderazgo, la calidad del liderazgo en una organización puede tener un impacto muy grande o significativo en el clima organizacional actual de una empresa u organización, lo que conllevará a su vez, a una mejora en el clima laboral, o en su defecto, la disminución de incidencias en ese aspecto.

Cuando este tema se lleva a la práctica, es muy común caer en errores de creer que el liderazgo se trata de convencer a otros que hagan lo que uno requiere, sin embargo, el liderazgo contempla aún más allá de lo anterior, es por ello que es un tema complejo e intrigante para las ciencias que estudian el comportamiento humano, para efectos empresariales.

De acuerdo con Kotter (1990), el concepto de liderazgo se interpreta comúnmente desde dos enfoques principales: el primero hace referencia al acto de guiar a un grupo o colectivo hacia una determinada meta, generalmente sin recurrir al uso de la coerción; el segundo se refiere a los individuos que ocupan roles en los que se espera que ejerzan dicha capacidad de liderazgo.

En una línea similar, Gómez Ortiz (2008) enfatiza que el papel del liderazgo adquiere un carácter aún más relevante en el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), sobre todo cuando estas operan en entornos inestables o con alta incertidumbre. Para delimitar el ámbito del liderazgo, el autor distingue claramente entre las funciones administrativas y aquellas inherentes al liderazgo: mientras la administración se enfoca en lograr resultados a través del trabajo de otras personas, el liderazgo implica influir de manera directa sobre los colaboradores para orientar sus esfuerzos hacia objetivos específicos.

Según los mismos autores, dicha influencia se ve condicionada por dos elementos principales: por un lado, la autoridad formal que posee quien lidera, derivada del cargo que ocupa; y por otro, la disposición del subordinado para seguir instrucciones. No obstante, la relevancia del liderazgo organizacional se fundamenta en su papel como impulsor central dentro del proceso administrativo, siendo esencial para alcanzar estándares de calidad total dentro de la empresa.

Sin embargo, el liderazgo no solo basta para mantener un buen clima laboral, como se menciona anteriormente, las dimensiones actúan en conjunto para generar el ambiente laboral, y otra de las más importantes en ese sentido, sin duda alguna es la comunicación, toda vez que la comunicación es uno de los pilares, si hablamos de manera muy general, de cualquier sociedad, pues en ese entendido, se puede suponer que el clima laboral, es una sociedad inscrita dentro de un ambiente más grande el cual es la empresa, dicha comunicación, debe ser parte fundamental de las aptitudes y habilidades que tengan los colaboradores, no importando si se trata de una relación subordinada o una relación lineal, pues el diálogo y la participación ciudadana y social, siempre conducirá hacia un bien común, hacia la transparencia, coadyuvará a la generación de un ambiente de confianza y lo que a su vez, se transformará también en un ambiente de compromiso, el cual es esencial para el manejo y la buena operación de la empresa u organización.

De acuerdo con autores como Urrutia (2000), señala que la comunicación es un recurso estratégico para la empresa, pues de esta manera, los colaboradores contribuyen de manera directa a la eficiencia terminal de la empresa u organización, ya que, si la empresa cuenta con una buena comunicación, se pueden evitar fallos, errores y mermas que comprometerían de manera final, las utilidades y la rentabilidad de la empresa en el ejercicio fiscal corriente.

Cornellá (1994), menciona que, a pesar de ser un recurso intangible, la información debe ser manejada con la misma cautela que como si se tratase de un medio o un recurso físico, pues, puede incluso, llegar a ser más valioso que los propios activos de la empresa, pues de

esta, dependen de que la organización siga comportándose de manera adecuada, operando de manera eficiente y generando ganancias y empleos.

A pesar de que las dos dimensiones antes mencionadas, para muchos autores son las que tienen mayor peso cuando se habla sobre análisis de clima laboral, debemos tomar en cuenta que no son las únicas, si se quiere ver de esta manera, las dos variables anteriores, es decir, “liderazgo y comunicación” son dimensiones que afectan de manera unilateral, es decir, son factores presentes en el ambiente organizacional y cuyas repercusiones las recibe la organización misma, en forma de errores, en forma de tiempos muertos, de ausentismo, de pérdidas por mermas, etc.

Sin embargo, atendiendo las nuevas y crecientes necesidades de la perspectiva humanista, de tomar en cuenta cada vez más al factor humano podemos rescatar que existen dos grandes dimensiones, que a diferencia de las que se han mencionado, estas repercuten de mayor manera en el comportamiento y la toma de decisiones del colaborador, sí que es verdad que al final, esto terminará “rebotando” de manera incontenible en el desempeño de la empresa, sin embargo el mayor daño y el principal, en esta ocasión recaería en los colaboradores mismos.

Se trata de la dimensión del sentido de pertenencia, autores señalan que es una dimensión esencial en el clima laboral, pues impacta también en el bienestar integral de los empleados y colaboradores directos e indirectos, en pocas palabras, se refiere al grado en que los individuos que colaboran dentro de la organización se relacionan y se identifican con la organización misma.

El sentido de valoración y de conexión con el entorno que los rodea, como sus compañeros de trabajo, los jefes, incluso los patrones si hablamos de una organización estructurada de tal manera. De acuerdo con Posada (2013), se trata de un atributo del clima laboral que afecta la motivación y el desempeño del trabajador, sin embargo, esta dimensión explora un nivel grupal dentro de lo individual, pues se trata de percepciones colectivas en relación con la existencia de valores como el compromiso, la responsabilidad, la lealtad, etc.

El propio autor señala que uno de los elementos fundamentales del Sentido de Pertenencia es la Responsabilidad, entendida como una percepción general del grado en que los miembros de la organización, incluidos compañeros, superiores y directivos, cumplen con sus funciones asignadas. Es importante destacar que este componente no se refiere a una autoevaluación, sino a una apreciación externa del comportamiento organizacional.

En el entorno laboral, los individuos asumen diversas tareas, roles y compromisos, cuyo cumplimiento suele ser observado por sus colegas y superiores. Estas observaciones contribuyen a formar juicios colectivos acerca del grado en que las personas efectivamente ejecutan sus responsabilidades. Precisamente, la evaluación del componente de Responsabilidad a través del instrumento ECO IV se enfoca en identificar cómo los trabajadores perciben la existencia de comportamientos que reflejan compromiso y responsabilidad en su entorno de trabajo.

Cabe señalar que puntuaciones bajas en esta variable no implican necesariamente que los individuos o los equipos carezcan de orgullo o compromiso, sino que indican una percepción limitada de este tipo de conductas en la organización. Este enfoque permite analizar las percepciones compartidas dentro del colectivo laboral, diferenciándose así de una evaluación individual o del clima psicológico.

De hecho, cuando los involucrados dentro del sistema organizacional presentan un sentido de pertenencia fuerte, se les nota más motivados, pues se sienten parte de una comunidad laboral en donde la colaboración es uno de los pilares más fuertes, el compañerismo y el trabajo en equipo, a al punto de incluso llegar a existir un apego afectivo que se relaciona fuertemente con su sentido de pertenencia a un nivel emocional (Meyer y Allen, 1991).

Por último, no se debe dejar atrás otra de las dimensiones importantes del clima laboral, el cual tiene mucho que ver con el desempeño del colaborador, y que al igual que la anterior, tendrá un peso importante en el comportamiento y la toma de decisiones de los colaboradores, se trata de la satisfacción laboral, que de igual manera forma parte de las dimensiones

importantes del clima laboral, y que en otras palabras, se refiere al grado de aceptación que experimentan los colaboradores de una empresa u organización de acuerdo a los objetivos y metas que se les imponen, también puede incluir muchos factores inmersos, como las instalaciones físicas de su espacio de trabajo, factores demográficos como la ubicación del centro de trabajo y demás, la lista para hablar de temas que tienen que ver con el nivel de satisfacción laboral es inmensa, hay autores que incluso dentro de esta dimensión, pueden hablar de otra que se desprende de la misma, el cual son las oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Como se ha mencionado en las dimensiones anteriores, las dimensiones trabajan en conjunto y relación directa o indirecta con otros factores, en este caso, la satisfacción laboral, trabaja en conjunto con el compromiso y la motivación, es decir, cuando los colaboradores de la organización se encuentran satisfechos con sus trabajos, tienden a sentirse más comprometidos con aquello que les gusta, incluso Judge y Watanabe (1993), mencionan que lo anterior, se trata de un aspecto psicológico con el que cuenta el ser humano, y esta reacción natural para evitar perder aquello que le hace bien, o en su defecto, le tiene un aprecio sentimental.

No obstante, Shultz (1991), menciona que existen diversos elementos que, aunque no pertenecen directamente al entorno laboral, inciden de manera significativa en el nivel de satisfacción que experimenta una persona en su ámbito de trabajo. Entre estos factores se encuentran características personales como la edad, el estado de salud, el tiempo de permanencia en la organización, la estabilidad emocional y la situación socioeconómica. Asimismo, aspectos relacionados con el estilo de vida, como el tiempo destinado al ocio, la práctica de actividades recreativas, las relaciones familiares y las interacciones sociales, también ejercen una influencia notable. De igual manera, las aspiraciones individuales y el grado en que estas se ven realizadas desempeñan un papel determinante en la percepción de satisfacción laboral. Sumando al aporte anterior y de manera más actual, para Kim (2018),

señala que actualmente, las organizaciones reconocen que sus colaboradores dedican una parte considerable de su tiempo a las actividades laborales, lo cual impacta directamente en su bienestar social. No obstante, estas instituciones operan en entornos cada vez más competitivos que imponen mayores exigencias sobre la vida de las personas, generando con ello niveles elevados de estrés y promoviendo, en algunos casos, climas organizacionales negativos o tóxicos.

Ante esta realidad, diversas empresas han comenzado a reflexionar sobre la importancia de desarrollar entornos laborales y estructuras organizacionales que favorezcan el equilibrio entre la productividad y el bienestar del personal, con el objetivo de reducir el estrés y mejorar el rendimiento de forma sostenible.

El clima laboral es ciertamente una condición que se degrada en función de cómo la empresa maneja la situación, es realmente preocupante ya que el estrés es un gran problema de salud del siglo veintiuno, de hecho, Foy (2019), afirma que el estrés laboral es un factor que genera disminución en la productividad laboral.

2.3 Satisfacción Laboral

Para comprender de manera integral el concepto de clima laboral, es necesario considerar la amplitud de factores que lo conforman y reconocer que no se limita exclusivamente al componente humano. Aunque comúnmente se asocia a las relaciones interpersonales dentro de la organización, existen otros elementos que inciden de manera significativa en la calidad del ambiente laboral. Segredo (2017) señala que aspectos como el espacio físico, las condiciones de seguridad, la infraestructura, el equipamiento, el entorno general e incluso aspectos estéticos como la iluminación y la decoración, pueden contribuir a la configuración de climas organizacionales más favorables para la productividad.

Asimismo, las tendencias actuales en el estudio del clima organizacional han evidenciado su impacto directo en la conducta de los empleados, reflejándose en fenómenos

como el ausentismo, la rotación de personal, la equidad de género, así como en situaciones de acoso y violencia laboral.

Como se mencionó, se debe prestar atención también a los factores espaciales, los materiales con los que se trabaja, el equipo de seguridad en caso de ser un trabajo de riesgo moderado o alto, las condiciones de las instalaciones en donde el personal realiza su trabajo etc., son factores a los que se debe prestar atención.

Tan es así que incluso el clima laboral se considera como un factor determinante en la retención y la permanencia del capital humano, es decir, depende mucho del clima laboral que los colaboradores se sientan a gusto en ese ambiente y decidan permanecer en él o no, en ese mismo sentido, se retoma una de las hipótesis que plantea Ahmad, Jasimuddin y Kee (2018), donde señalan que existe una relación muy significativa entre el buen clima organización y la satisfacción laboral en su conjunto.

Un aspecto adicional que respalda lo mencionado previamente es que un ambiente laboral saludable se distingue por la presencia de valores como la confianza, el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo. Estos elementos generan una atmósfera positiva caracterizada por el apoyo mutuo, la solidaridad y la colaboración, factores que, en conjunto, contribuyen a que las exigencias laborales sean percibidas como menos agobiantes por parte del personal. En otras palabras, cuando las relaciones interpersonales dentro del entorno de trabajo se basan en el respeto y la cooperación, la carga laboral resulta más llevadera y menos estresante para los colaboradores.

En el contexto latinoamericano, el estudio del clima laboral ha sido objeto de numerosas investigaciones. Destaca el caso de Brasil, que se posiciona como el país con mayor producción académica sobre este tema en instituciones públicas, con un total de 79 documentos registrados en la base de datos Scopus (García & Ribeiro, 2020). Entre estos trabajos sobresale el estudio realizado por Hiyo, Alarcón y Rodríguez (2021), el cual evidenció deficiencias en las políticas institucionales relacionadas con la ergonomía de la información. Dichas carencias generan

inconformidad entre algunos trabajadores respecto a sus condiciones laborales, lo que pone de manifiesto la necesidad urgente de que las organizaciones públicas revisen y actualicen sus políticas ergonómicas, con el objetivo de garantizar entornos de trabajo más adecuados y saludables para su personal.

2.4 Competitividad empresarial mediante Clima Laboral

La pandemia de COVID-19 ha acentuado aún más la necesidad de abordar este problema, ya que ha generado cambios significativos en las dinámicas laborales, incluida la transición al trabajo remoto y la adaptación a nuevas formas de trabajo, incluso se puede entender que hoy en día el trabajo ya no es tan “colaborativo” como solía serlo antes de pandemia, lo cual se verá reflejado también en el nivel de competitividad de las Pymes en el mercado.

Tan es así, que la competitividad empresarial ya es un concepto fundamental y multidimensional en el mundo de los negocios, esencialmente se refiere a la capacidad que tiene una empresa u organización de mantenerse vigente en el mercado, así como generar estrategias innovadoras para mejorar dicha posición. (Porter, 1980).

Dentro de la competitividad y sus alcances, quedan inmiscuidos diferentes conceptos de la administración, así como teorías al respecto, conceptos muy conocidos como calidad, innovación, eficiencia y servicio al cliente, son solo algunos ejemplos de ellos, no obstante, autores también han referido a que el clima laboral, impacta de una manera trascendental en los niveles de competitividad de las organizaciones. (Narver y Slatter, 1999).

Por otra parte, resalta también la teoría de los valores de Rokeach (1973), donde resalta que para el empleado durante su tiempo de servicio y gracias a diferentes factores dentro del clima laboral, se generarán “creencias duraderas” las cuales cobran importancia para su comportamiento, lo interesante de esta teoría es que no solo remarca la importancia de esto para dentro de la empresa sino que afirma que estas creencias también pueden ser percibidas

por el cliente externo, y que de ahí, se derivarán diversas decisiones de compra o de analizar una mejor opción, impactando directamente también en la competitividad de la empresa en cuestión, es decir, factores internos de la organización como lo son el clima laboral, de acuerdo a autores, pueden ser de cierta manera visibles también para el cliente externo, lo anterior llevado a la práctica actual, cobra demasiado sentido, toda vez que en organizaciones pequeñas como las Pymes, es común que la interacción “empleados – clientes” sea una relación casi directa, pues por su propia naturaleza, muchas veces no existen barreras físicas ni personales entre estos dos entes. Lo que hace mucho más fácil para el cliente, la percepción de factores como el clima laboral al momento de realizar su compra, servicio o consumo dentro de un establecimiento. Un ejemplo muy claro de lo anterior sucede en un restaurante, una fonda o cualquier establecimiento de comida donde el cliente tiene acceso de cierta manera al clima laboral de las personas que allí laboran.

Lo anterior se sostiene bajo enfoques de teorías administrativas, que cobran sentido cuando se entrelazan con indicadores de competitividad como lo es la teoría del compromiso organizacional, o incluso la teoría del marketing interno, la cual consiste en satisfacer las necesidades del cliente interno (colaboradores) pues los empleados tienden a realizar un balance integral de lo que ellos aportan a la empresa y lo que la organización tiene para ofrecerles, de no ser algo equitativo, el empleado optará por disminuir su rendimiento de manera consciente o inconsciente, lo cual afectará la competitividad de la organización.

La teoría de la Motivación- Higiene propuesta por Herzberg (1959), dicta que la satisfacción laboral y la motivación están influenciadas por factores y variables extrínsecas del trabajo, y cuyo aporte más importante fue gracias a diversos estudios realizados, donde se llegó a la conclusión que el efecto de sentirse “satisfecho” con el trabajo, no va ligado directamente a la insatisfacción, es decir, que el contrario de la satisfacción laboral, no es la insatisfacción laboral, sino la falta de factores que influyen la satisfacción, es decir, son variables completamente diferentes, las que propician la satisfacción y la insatisfacción, no

obstante, otro de sus hallazgos importantes y que precisamente soportan lo anteriormente mencionado, es que de acuerdo a lo anteriormente mencionado, lo que sí tiene relación estrecha, es la productividad del empleado con relación a sus satisfacción laboral y también entonces con la competitividad empresarial.

Lo cual, deja en evidencia que el clima organizacional es un tema que está ampliamente documentado, y que cuenta con soporte bibliográfico para su estudio, no obstante, es necesario que a partir de dichos análisis se proponga un sistema de gestión innovador e inteligente con un enfoque multiaxial que considere el amplio espectro que el clima laboral conlleva y que, a su vez, sea acorde a las necesidades y funcionamiento de cada empresa, en este caso, para instituciones de educación superior en Puebla y específicamente para el Complejo Regional Mixteca.

2.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible: Perspectiva de la educación de calidad

Por otra parte, y de manera más puntual atendiendo otro de los puntos medulares de la investigación, es preciso tomar en cuenta y hablar sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es preciso hablar teóricamente de la historia de su creación y propuesta. El ODS 4 surge como una continuación y ampliación de los objetivos establecidos en la Declaración del Milenio en el año 2000, donde se reconoció la importancia de la educación para el desarrollo humano y la erradicación de la pobreza. En 2015, durante la Cumbre de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, se adoptó formalmente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre ellos el ODS 4.

La creación del ODS 4 fue el resultado de un proceso de consulta y negociación entre los Estados miembros de las Naciones Unidas, la sociedad civil, el sector privado y otros actores relevantes. Se reconoció ampliamente que la educación desempeña un papel crucial en la promoción del desarrollo humano, la igualdad de género, la salud, la paz y la sostenibilidad ambiental, razón por la cual se le otorgó un objetivo específico dentro de la Agenda 2030 y tras

su adopción en 2015, el ODS 4 ha sido objeto de numerosas iniciativas y compromisos internacionales destinados a promover su implementación y monitoreo. Los Estados miembros de las Naciones Unidas se comprometieron a tomar medidas concretas para garantizar una educación de calidad para todos, incluyendo la expansión del acceso a la educación, la mejora de la calidad de la enseñanza y el fomento de entornos educativos inclusivos y seguros.

Además, se han establecido diversos mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas para evaluar el progreso hacia el ODS 4, como el Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo de la UNESCO y el Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Estos informes proporcionan datos y análisis sobre indicadores clave relacionados con la educación, permitiendo a los países identificar áreas de avance y desafíos pendientes. El ODS 4 es fundamental para el logro de todos los demás objetivos de desarrollo sostenible, ya que una educación de calidad es un catalizador clave para el progreso en áreas como la salud, la igualdad de género, la reducción de la pobreza y la protección del medio ambiente. Una educación inclusiva y equitativa no solo amplía las oportunidades de empleo y mejora la productividad económica, sino que también fomenta la participación ciudadana, fortalece las instituciones democráticas y promueve la cohesión social.

En este contexto, diversos autores han resaltado el papel fundamental que desempeña la educación en el desarrollo humano y social. Álvarez, Bohórquez y Velázquez (2021) afirman que la educación constituye el pilar esencial para mejorar tanto la calidad de vida individual como el avance hacia un desarrollo sostenible. A través del acceso equitativo e inclusivo a la educación, es posible dotar a las comunidades de herramientas que les permitan generar respuestas creativas e innovadoras frente a los desafíos globales más complejos.

Desde una perspectiva vinculada con las políticas públicas, Rodríguez (2019) señala que, aunque en el periodo comprendido entre 1960 y 1990 se lograron avances significativos, como la reducción del analfabetismo del 34% al 13% y el incremento en la matrícula de educación primaria del 50% al 90%, la región latinoamericana continúa enfrentando serias deficiencias en

la calidad educativa, especialmente en el ámbito de las escuelas públicas. Además, persiste una profunda desigualdad en el acceso y en los resultados educativos. Los retos actuales incluyen asegurar el acceso efectivo a los niveles preescolar, primario y secundario, fortalecer la educación técnica y profesional, ampliar las oportunidades de formación para adultos y garantizar una inclusión real de los pueblos originarios dentro del sistema educativo formal.

2.6 Participación de sectores empresariales en el cumplimiento de los ODS

Como ya se ha dejado en evidencia, la proyección del ODS 4 contempla un horizonte en el que la educación de alta calidad sea universalmente reconocida y esté disponible para todos los individuos, sin importar su situación económica, género, origen étnico o ubicación geográfica. Se anticipa que los avances tecnológicos y la innovación revolucionarán los sistemas educativos, facilitando la creación de entornos de aprendizaje más dinámicos, adaptados e inclusivos. Adicionalmente, se espera una mayor atención hacia la educación para el desarrollo sostenible, promoviendo la conciencia ambiental, la ciudadanía global y la resolución de problemas complejos. Esto conllevará a la integración de enfoques interdisciplinarios y la colaboración entre diversos actores, como gobiernos, instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales y el sector privado.

No obstante, para materializar esta visión del porvenir, será esencial enfrentar diversos desafíos persistentes, tales como la insuficiencia de recursos financieros, la brecha digital, la escasez de personal docente calificado y las barreras culturales y sociales que restringen el acceso a la educación. Se requerirá de un compromiso continuo y una acción concertada a nivel nacional e internacional para superar estos obstáculos y avanzar hacia la realización total del ODS 4.

La participación de diversos sectores como el empresarial, el educativo, en conjunto con las diversas políticas públicas existentes serán de vital importancia para la planificación de estrategias que logren acercar cada una de las instituciones de Educación de México, a la

completa alineación para el logro de este objetivo en particular, de acuerdo al Anexo Oficial del Marco de Indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030, a continuación se presenta una tabla con los principales indicadores que refieren a información oficial sobre dimensiones que evalúa el ODS 4.

Tabla 2.1

Indicadores de ODS 4

Indicador	Subindicador
4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos	4.1.1 Proporción de niños, niñas y adolescentes que, a) en los cursos segundo y tercero, b) al final de la enseñanza primaria y c) al final de la enseñanza secundaria inferior, han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura y ii) matemáticas, desglosada por sexo
4.2 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria	4.2.1 Proporción de niños menores de 5 años cuyo desarrollo es adecuado en cuanto a la salud, el aprendizaje y el bienestar psicosocial, desglosada por sexo 4.2.2 Tasa de participación en el aprendizaje organizado (un año antes de la edad oficial de ingreso en la enseñanza primaria), desglosada por sexo
4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria	4.3.1 Tasa de participación de los jóvenes y adultos en la enseñanza y formación académica y no académica en los últimos 12 meses, desglosada por sexo

- 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento
- 4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad
- 4.6 De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética
- 4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible
- 4.4.1 Proporción de jóvenes y adultos con competencias en tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), desglosada por tipo de competencia técnica
- 4.5.1 Índices de paridad (entre mujeres y hombres, zonas rurales y urbanas, quintiles de riqueza superior e inferior y grupos como los discapacitados, los pueblos indígenas y los afectados por los conflictos, a medida que se disponga de datos) para todos los indicadores educativos de esta lista que puedan desglosarse
- 4.6.1 Proporción de la población en un grupo de edad determinado que ha alcanzado al menos un nivel fijo de competencia funcional en a) alfabetización y b) nociones elementales de aritmética, desglosada por sexo
- 4.7.1 Grado en que i) la educación para la ciudadanía mundial y ii) la educación para el desarrollo sostenible, incluida la igualdad de género y los derechos humanos, se incorporan en todos los niveles de a) las políticas nacionales de educación, b) los planes de estudio, c) la formación del profesorado y d) la evaluación de los estudiantes

<p>4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos</p>	<p>4.a.1 Proporción de escuelas con acceso a a) electricidad, b) Internet con fines pedagógicos, c) computadoras con fines pedagógicos, d) infraestructura y materiales adaptados a los estudiantes con discapacidad, e) suministro básico de agua potable, f) instalaciones de saneamiento básicas separadas por sexo y g) instalaciones básicas para el lavado de manos (según las definiciones de los indicadores WASH)</p>
<p>4.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo</p>	<p>4.b.1 Volumen de la asistencia oficial para el desarrollo destinada a becas, desglosado por sector y tipo de estudio</p>
<p>4.c De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo</p>	<p>4.c.1 Proporción del profesorado de educación a) preescolar, b) primaria, c) secundaria inferior y d) secundaria superior que ha recibido al menos la mínima formación docente organizada previa al empleo o en el empleo (por ejemplo, formación pedagógica) exigida para impartir enseñanza a cada nivel en un país determinado</p>

Fuente: Elaboración propia, con base en Marco de Indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030, 2016.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción

El presente capítulo se encuentra orientado a describir con precisión y profundidad el diseño metodológico adoptado, así como las estrategias empleadas para dar respuesta a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos establecidos. Dado que la presente investigación se centra en analizar la relación entre el clima organizacional y la educación de calidad, específicamente en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4 (ODS 4) dentro del Complejo Regional Mixteca de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), se optó por una metodología de carácter cuantitativo, que permitiera identificar patrones, niveles de percepción y correlaciones entre variables mediante el análisis estadístico de datos.

Este enfoque permitió la recopilación de información estandarizada a través de instrumentos estructurados, con el objetivo de obtener datos objetivos, medibles y comparables. Para ello, se diseñó y aplicó un cuestionario cerrado, basado en una escala tipo Likert, el cual fue sometido a pruebas de confiabilidad y validez. La consistencia interna del instrumento fue evaluada mediante el Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de .928 en su aplicación final, lo que indica una alta fiabilidad en la medición de las variables consideradas.

En cuanto a la unidad de análisis, la población objetivo estuvo conformada por personal docente y administrativo perteneciente a tres sedes del Complejo Regional Mixteca: Atlixco, Izúcar de Matamoros y Chiautla de Tapia, sumando un total de 91 trabajadores. Para garantizar la representatividad de los datos y la adecuada distribución de los participantes, se implementó un muestreo probabilístico estratificado, mediante el cual se seleccionó una muestra definitiva de 74 individuos.

Dentro de los aspectos evaluados se consideraron cinco dimensiones clave relacionadas con el ambiente laboral y su posible influencia en la calidad educativa: la identidad institucional, la satisfacción laboral, las condiciones y recursos de trabajo, el desarrollo profesional y el

liderazgo. Estas categorías fueron definidas conceptual y posteriormente operacionalizadas en variables concretas para su medición cuantitativa, lo cual permitió estructurar un modelo analítico claro y coherente.

Para el tratamiento de los datos obtenidos, se empleó el software estadístico IBM SPSS Statistics, el cual facilitó la organización, tabulación y análisis de los resultados. A través de esta herramienta, fue posible aplicar técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que permitieron identificar tendencias, niveles de percepción y relaciones significativas entre las variables estudiadas.

Con este planteamiento metodológico, se establece una base sólida que permite examinar de manera rigurosa el impacto del clima laboral en los procesos y resultados educativos dentro del Complejo Regional Mixteca, siendo un resumen de esta la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 1.1.

Generalidades metodológicas de la investigación

Metodología.	
Tipo de investigación:	Se trata de una investigación Mixta
Métodos	Se usará un método analítico y sintético.
Técnicas de Investigación	Se utilizará principalmente la técnica de la encuesta y la observación
Instrumento	Para la recolección de datos cuantitativos se optará por cuestionario estructurado con escala Likert, para datos cualitativos se usarán grupos focales.
Población y unidad de análisis	La población se determinará en una segunda fase, se trata de la población del Complejo Regional Mixteca
Muestreo	A través de un muestreo por estratos, para personal administrativo (preguntar base y confianza), académico (preguntar si hora clase o definitivo)

Técnicas de análisis de datos	Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente de Alpha de Cronbach y para el análisis se optará por el coeficiente de correlación de Pearson.
Software de análisis.	Cuantitativo: IBM SPSS Statistics Cualitativo: Atlas. Ti

Fuente: Elaboración propia

3.2 Población de estudio

La integración de los sujetos de estudio al presente trabajo, es parte importante pues los sujetos deben contar con características similares para que de esta manera puedan responder a los cuestionamientos propuestos posteriormente en el instrumento, de esta manera se podrán obtener resultados confiables y que además, será de ayuda también para después trasponer la presente investigación a una población similar, la elección de la población también representa un importante porcentaje en la confiabilidad de la investigación, pues al elegir una población correctamente determinada y delimitada, se aseguran resultados y hallazgos representativos.

En ese sentido, se puede entonces retomar trabajos como el de Arias-Gómez (2016), donde se explica de manera muy puntual y representativa los elementos que se deben tomar en cuenta al momento de elegir una población para nuestro estudio, los puntos más importantes que destaca el autor es que se trata de un conjunto de casos limitados y accesibles que formarán posteriormente la muestra de nuestro estudio, es importante también mencionar en caso de investigaciones, la muestra no sólo se refiere a seres humanos, sino que también pueden entrar cualquier tipo de objeto de estudio, como animales, objetos, organizaciones completas, etc. Sin embargo, para el caso de las investigaciones sociales como es el caso, como objeto de estudio serán principalmente seres humanos.

El punto de referencia para poder identificar la población que se usará siempre debe revisarse desde el mismo título de la investigación, así como los objetivos generales y específicos, es decir, los objetos de estudio deben encontrarse dentro de estas dos partes de la investigación y preferentemente delimitados.

Para efectos de la presente investigación, se cuenta con los elementos anteriormente mencionados, los cuales dejan en evidencia y de manera muy específica, que la población de estudio serán aquellos usuarios del Complejo Regional Mixteca BUAP.

En lo que respecta a la recolección de información, se usarán a personal docente, personal administrativo, contemplando todas las sedes del Complejo Regional Mixteca, (Sede Atlixco, Sede Izúcar de Matamoros y Sede Chiautla de Tapia), donde se ofertan diferentes carreras y se imparten clases de Nivel Medio Superior y de Nivel Superior.

Una vez realizado el trabajo de obtención de la información para la obtención de cifras de trabajadores y alumnos a través de gestiones coordinadas con personal Administrativo y directivo del Complejo Regional Mixteca, entonces se obtienen datos de la población total, que se observa en la Tabla 3.2, con un total de 91 trabajadores distribuidos en las tres sedes: Atlixco, Izúcar de Matamoros y Chiautla de Tapia.

Tabla 3.2.

Población del Complejo Regional Mixteca

Sede	Tipo de personal	Número de trabajadores
Atlixco	Personal administrativo	8
	Personal docente	21
	Total	29
Izúcar de Matamoros	Personal administrativo	0
	Personal docente	40
	Total	40
Chiautla de Tapia	Personal administrativo	3
	Personal docente	19
	Total	22
Total de población		91

Fuente: Elaboración propia, con datos proporcionados por la Dirección del Complejo Regional Mixteca,

3.3 Determinación de la muestra

Una vez determinada la población del presente estudio, se tomarán en cuenta diferentes parámetros para seleccionar el tipo de muestreo que será usado para el estudio en cuestión.

De acuerdo con información de Velasco y Martínez (2017), el muestreo probabilístico, es una prueba de muestreo en la cual los individuos que componen la población son elegidos de manera aleatoria, siempre y cuando, cada uno cuente con la misma probabilidad de ser elegidos. La principal ventaja de este tipo de muestreos es que es una fuente confiable de datos con una alta representatividad para el estudio, además de ser un muestreo muy utilizado, también se caracteriza por su facilidad de uso en términos estadísticos, pues los procesos matemáticos para realizar el cálculo son más fáciles de aplicar que los requeridos por otros tipos de muestreos.

Adicional a ello se debe tomar en cuenta que la información de la población que concierne al presente caso de estudio se encuentra dividida por grupos, como se apreció anteriormente en la Tabla 3.1, el personal que labora dentro del complejo, así como los alumnos están divididos, de manera tal que se cuentan con 3 subcategorías y que representan las sedes que incluye el Complejo Regional Mixteca en su totalidad.

Es por lo anterior que para efectos de la investigación se tomará en cuenta un muestreo estratificado, lo cual facilitará la tarea de recolección de datos, así como su codificación y posterior análisis.

De acuerdo con la información anteriormente brindada y siguiendo el procedimiento matemático señalado, a continuación, se presenta el cálculo de la muestra

para efectos de la investigación, así como el cálculo de la muestra de cada uno de los estratos. En total se obtuvo el tamaño de la muestra de 74 personas.

Tabla 3.3.

Cálculo de la muestra

Cálculo de la muestra del Complejo Regional Mixteca.	
Z	1.96
N	91
P	0.5
E	.05
Q	0.5
n=	73.7 = 74

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.

Categorización de estratos

Sede	Tipo de personal	Número de trabajadores	Muestra
Atlixco	Personal administrativo	8	7
	Personal docente	21	17
	Total	29	24
Izúcar de Matamoros	Personal administrativo	0	0
	Personal docente	40	33
	Total	40	33
Chiautla de Tapia	Personal administrativo	3	2
	Personal docente	19	15
	Total	22	17
Total de población		91	74

Fuente: elaboración propia

3.4 Diseño del instrumento de investigación

Como se mencionó previamente, se optó por realizar dos instrumentos, toda vez que, de acuerdo con los requerimientos de la investigación, se tendrá que recoger información cuantitativa, se optó por realizar un instrumento cuantitativo, el cual será aplicado de manera presencial a la muestra calculada de personal no académico y docentes de todas las sedes del Complejo Regional Mixteca.

Lo anterior cobra sentido una vez que se determinan las variables para la investigación, pues de manera evidente, el estudiantado no tendrá injerencia en la información correspondiente al clima laboral, cultura organizacional y sentido de pertenencia laboral. Por otro lado, el estudiantado será de gran ayuda para medir variables cualitativas como la percepción de calidad, calidad de la educación, entre otras.

A continuación, se presenta información relacionada al diseño preliminar del instrumento para la recolección de información cuantitativa, se trata de un cuestionario estructurado de escala Likert, donde se presentan las dimensiones, variables, ítems y demás, obviando para efectos de la presente tarea, la inclusión de información personal como edad, género, etc.

3.4.1. Dimensiones

Identidad institucional: Evaluar en qué cantidad el personal se siente identificado con la institución y si conocen los objetivos del ODS en busca de una calidad educativa en general, pues el ODS reconoce la importancia de la cooperación entre los actores para mejorar la calidad.

Variables propuestas: Sentido de pertenencia, identificación con los valores institucionales.

Satisfacción laboral: Comprender el grado de satisfacción laboral tanto para académicos y no académicos pues está vinculada con la eficiencia terminal del servicio y, por ende, con el ODS.

Variables propuestas: Nivel de satisfacción laboral, trabajo en equipo, adaptabilidad.

Recursos y condiciones de trabajo: Revisar la disponibilidad de recursos pues el ODS incluye indicadores relacionados con la infraestructura educativa y el entorno en general. (4ª y b)

Variables propuestas: Acceso a tecnologías y materiales, Disponibilidad de recursos, Calidad de la infraestructura educativa.

Desarrollo personal: Existe o no oportunidades de superación, pues el ODS la educación continua es un factor importante. (indicador 4.c)

Variables propuestas: Programas de capacitación y superación, oportunidades de crecimiento.

Liderazgo: Analizar la efectividad del liderazgo actual y la comunicación interna en contraste con las demás dimensiones pues el ODS en su indicador 4 destaca el liderazgo como vehículo de la transformación de la educación de calidad.

Variables propuestas: Estilo de liderazgo, comunicación.

El instrumento se diseñó para ser una aplicación web, a través de la aplicación Google Forms, que brinda la suite Google for Education, mismo cuestionario cuenta con opciones de respuesta de escala Likert para la mayoría de sus ítems, así como una sección de preguntas sobre información general de los encuestados, con el fin de conocer de manera muy superficial el perfil de estos.

El cuestionario, además, se estructuró de manera tal de que fuera intuitivo, fácil de contestar, conciso y que no quite mucho tiempo a los encuestados, como resultado, el cuestionario cuenta con un promedio de 5 ítems por dimensión y un total de 28 preguntas. El cuestionario se encuentra adjunto al presente documento como Anexo.

3.4.2. Operacionalización de las variables

A continuación, se desarrolla la división del análisis de las dimensiones anteriormente descritas, señalando las variables indicadoras a utilizar, así como también las categorías de medición utilizadas.

Tabla 3.5.

Operacionalización de las variables

Dimensión	Definición operacional	VARIABLES INDICADORAS	Categorías	Ítems
Identidad institucional	Evaluar en qué cantidad el personal se siente identificado con la institución y si conocen los objetivos del ODS en busca de una calidad educativa en general, pues el ODS reconoce la importancia de la cooperación entre los actores para mejorar la calidad.	Sentido de pertenencia, identificación con los valores institucionales.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	1, 2,3
Satisfacción laboral	Comprender el grado de satisfacción laboral tanto para académicos y no académicos pues está vinculada con la eficiencia terminal del servicio y por ende, con el ODS.	Nivel de satisfacción laboral, trabajo en equipo, adaptabilidad	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	4,5,6,7,8
Recursos y condiciones de trabajo	Checar la disponibilidad de recursos pues el ODS incluye indicadores relacionados con la infraestructura educativa y el entorno en general. (4ª y b)	: Acceso a tecnologías y materiales, Disponibilidad de recursos, Calidad de la infraestructura educativa.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	9,10,11,12,13
Desarrollo personal	Existe o no oportunidades de superación, pues el ODS la educación continua es un factor importante. (indicador 4.c)	Programas de capacitación y superación, oportunidades de crecimiento.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo	14,15,16,17,18
Liderazgo	Analizar la efectividad del liderazgo actual y la comunicación interna en contraste con las demás dimensiones pues el ODS en su indicador 4 destaca el liderazgo como vehículo de la transformación de la educación de calidad.	Estilo de liderazgo, comunicación.	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo	19,20,21,22

Fuente: elaboración propia

3.5 Validación del instrumento

Para el presente trabajo, se realizó una prueba piloto del mismo instrumento, la cual consiste en aplicarlo a diferentes individuos con características similares a la población muestra, en ese sentido, el cuestionario de escala Likert se aplicó a 23 personas que comparten características con la población, con el fin de validar la fiabilidad del instrumento, previo a la aplicación a la muestra final.

El análisis de la confiabilidad del instrumento forma parte de una serie de protocolos que se deben seguir previo a la aplicación definitiva del instrumento, para el presente estudio, se optó por la utilización del coeficiente para calcular la fiabilidad del instrumento llamado Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que se utiliza en la estadística, para evaluar la consistencia de un conjunto de preguntas o ítems dentro de un instrumento de medición, gracias a este coeficiente, se puede determinar mediante una estimación, la fiabilidad del instrumento (Marcoulides, 2008).

Una vez aplicada la prueba piloto con el Alpha de Cronbach de .857, se obtienen resultados los cuales se codificaron mediante un procedimiento específico, para posteriormente ser vaciados en un Software de procesamiento estadístico, en este caso se optó por utilizar IBM SPSS Statistics en su última versión disponible a la fecha.

Para la aplicación final del instrumento, se obtuvo un Alfa de .928, que al ser superior a .9, representa un coeficiente altamente confiable, de acuerdo con Rodríguez y Álvarez (2020).

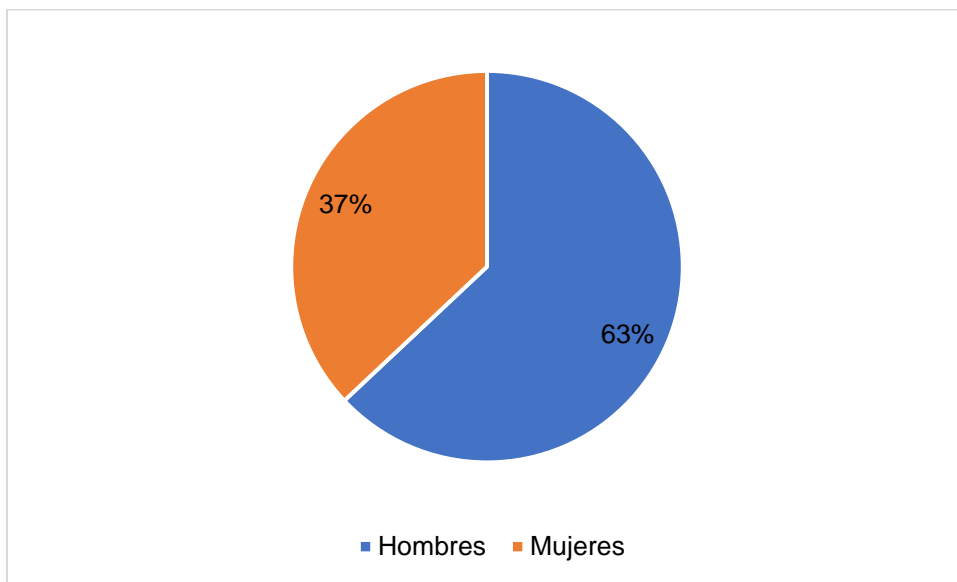
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Dimensión de Información General

Es importante caracterizar a los sujetos de estudio de la investigación, por lo que este primer apartado presentará la información general de los encuestados, con la finalidad de identificar un perfil de los informantes. En primer lugar, en la Figura 4.1 se observa que 63% son hombres y 37% son mujeres. En efecto, se aprecia una brecha de género, favoreciendo a la participación masculina dentro del Complejo Regional Mixteca.

Figura 4.1.

Género de los encuestados

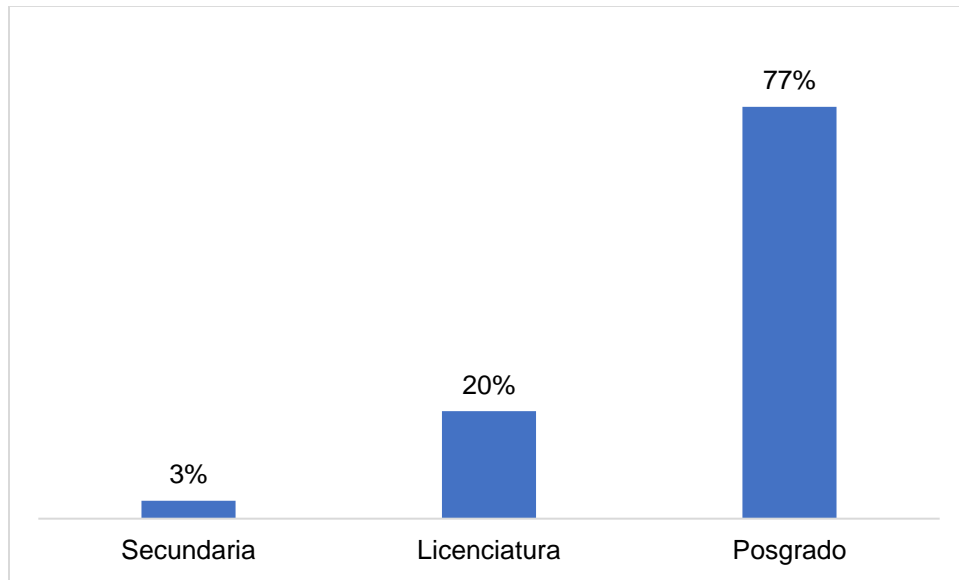


Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Por otro lado, se observa en la Figura 4.2 que el nivel académico del personal tiene en su mayoría posgrado con 77% de participación, mientras que el 20% tiene licenciatura, y solo el 3% tiene secundaria (que corresponde al personal administrativo y de servicios). La profesionalización dentro del Complejo Regional Mixteca es evidente por el alto porcentaje de docentes con posgrado, lo cual indica la importancia de la obtención de grados académicos para ofrecer una educación de calidad.

Figura 4.2.

Nivel académico

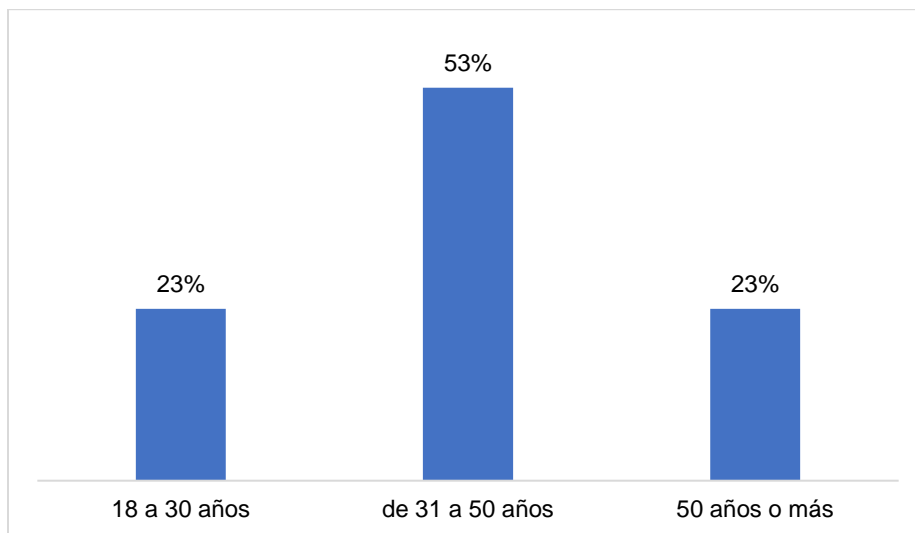


Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

En la Figura 4.3 se aprecia que el grupo de edad con mayor participación corresponde al grupo de 31 a 50 años con 53% de participación, lo cual remite a una edad productiva dentro del personal que labora en el CRM.

Figura 4.3

Grupos de edad

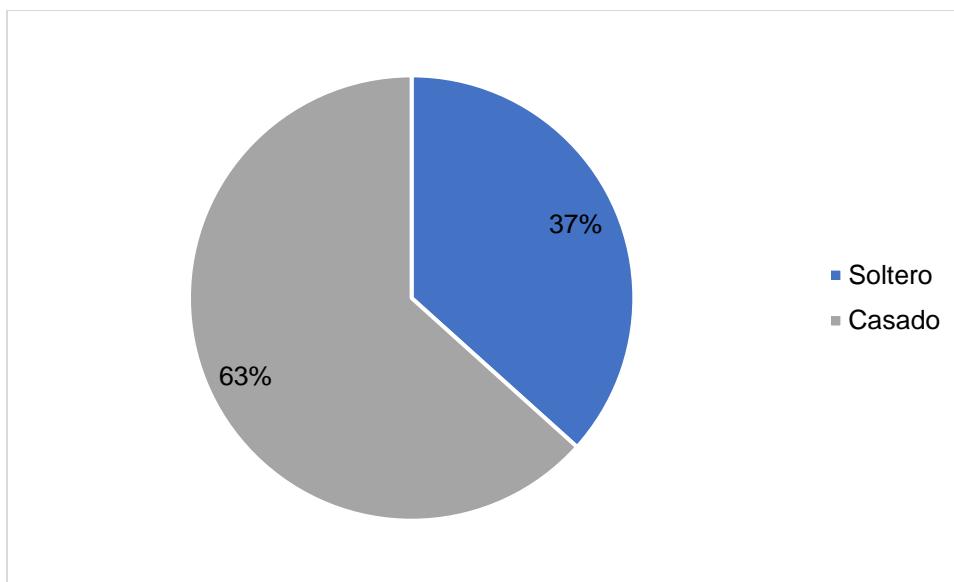


Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Respecto al estado civil, la Figura 4.4 muestra que 63% de los encuestados son casados y 37% son solteros. Este es un factor personal importante, pues muchas veces la condición familiar influye en el desempeño y percepción laboral de los trabajadores en el ámbito educativo.

Figura 4.4.

Resultados estado civil



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

4.2 Dimensión de Identidad institucional

El aspecto institucional es fundamental para comprender el nivel de identidad de los que conforman una organización. En este caso, se pusieron a consideración tres variables relacionadas con la aprehensión de los valores y políticas institucionales de la BUAP y del CRM; por lo que en la Tabla 4.1 se observa que 87% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la congruencia de los valores del Complejo Regional Mixteca y que, en términos generales, la identidad institucional está presente en su percepción al mostrar pocos porcentajes en las opciones menos favorables.

Tabla 4.1.*Resultados de la identidad institucional*

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Identidad institucional	Congruencia de valores	0%	0%	3%	20%	77%
	Congruencia de misión y valor institucional	0%	0%	3%	20%	77%
	Congruencia con valores del CRM	0%	0%	0%	13%	87%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

4.3 Dimensión de satisfacción laboral

Un elemento importante dentro de este análisis es del de la satisfacción laboral de los trabajadores del CRM, para lo cual se abordaron aspectos relacionados con la valoración de su trabajo y sus actividades. En la Tabla 4.2 se observa 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo con su satisfacción laboral, y ninguno tiene percepciones negativas en este ítem. En realidad, ninguno de los ítems propuestos tiene percepciones desfavorables de esta dimensión, solo se aprecia un poco de indiferencia en el nivel de colaboración con 20% y 57% con la percepción de Totalmente de acuerdo.

Tabla 4.2.*Resultados de la satisfacción laboral*

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	0%	0%	3%	27%	70%
	Disfrute de actividades	0%	0%	7%	27%	67%
	Percepción de valor	0%	3%	10%	27%	60%
	Nivel de colaboración	0%	0%	20%	23%	57%
	Motivación	0%	0%	7%	27%	67%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

4.4 Dimensión de recursos y condiciones de trabajo

Como toda organización, la dotación de recursos y materiales son elementos esenciales para una correcta operación de todas sus funciones. En el caso del CRM se identificó que esta dimensión es la que tiene resultados no tan favorables, pues en la Tabla 4.3 se aprecia que existen porcentajes en las opciones de Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo, situación que en las dimensiones anteriores no se observó.

Tabla 4.3.

Resultados de recursos y condiciones de trabajo

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Recursos y condiciones de trabajo	Acceso a tecnologías	0%	10%	13%	13%	63%
	Disponibilidad de materiales	33%	3%	17%	10%	37%
	Disponibilidad de recursos	0%	0%	17%	37%	47%
	Infraestructura	3%	3%	10%	20%	63%
	Inclusividad en instalaciones	13%	7%	17%	23%	40%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

El ítem con mayores porcentajes desfavorables tiene que ver con la disponibilidad de materiales, lo cual tiene sentido al tratarse de sedes descentralizadas de la ciudad de Puebla, donde la disposición de recursos para satisfacer necesidades es más limitada dadas las circunstancias en las que se desempeñan los Complejos Regionales. Esta resulta ser la dimensión que menos favorecería para una educación de calidad.

4.5 Dimensión de desarrollo personal

El factor humano es otro de los aspectos a considerar dentro de una organización, pues las personas son las responsables de ejecutar los procesos clave dentro de su funcionamiento y construir una cultura organizacional sólida. En el caso de los resultados que se presentan en la Tabla 4.4 se observa que la mitad de los encuestados está totalmente de acuerdo en la relevancia

de la capacitación dentro del CRM, le siguen los ítems de Percepción de apoyo y Conocimiento de programas de estímulo con 53%, respectivamente. Estos resultados muestran otro aspecto fundamental a desarrollar dentro de la educación de calidad, donde el personal es un eje fundamental para brindar un buen servicio mediante la capacitación y crecimiento profesional de los trabajadores dentro de su área.

Tabla 4.4.

Resultados de desarrollo personal

Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Desarrollo personal	Difusión de capacitación	0%	0%	13%	30%	57%
	Relevancia de capacitación	0%	0%	10%	40%	50%
	Percepción de apoyo	0%	0%	13%	33%	53%
	Conocimiento de programas de estímulo	3%	3%	10%	27%	53%
	Participación en capacitación	10%	7%	10%	13%	60%
	Satisfacción de oportunidades de crecimiento	0%	0%	13%	30%	57%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

4.6 Dimensión de liderazgo

El liderazgo en las instituciones educativas es un factor decisivo para garantizar la calidad de la enseñanza y el cumplimiento de objetivos, no solo se trata de administrar recursos y administrar procesos, implica también inspiración y guía constante en todos los quehaceres del personal educativo hacia una mejora continua. Esto incide, en consecuencia, en buenos climas institucionales, desempeño del personal y promoción de una cultura colaborativa. Para el caso del CRM, la Tabla 4.5 muestra que el nivel de liderazgo tiene el menor porcentaje con una percepción favorable con 53% en totalmente de acuerdo y 30% con De acuerdo. Los demás

aspectos tienen una percepción más favorable, sin embargo, es importante retomar el hallazgo para reforzar el papel del liderazgo dentro de las sedes de conforman al CRM.

Tabla 4.5.

Resultados de liderazgo

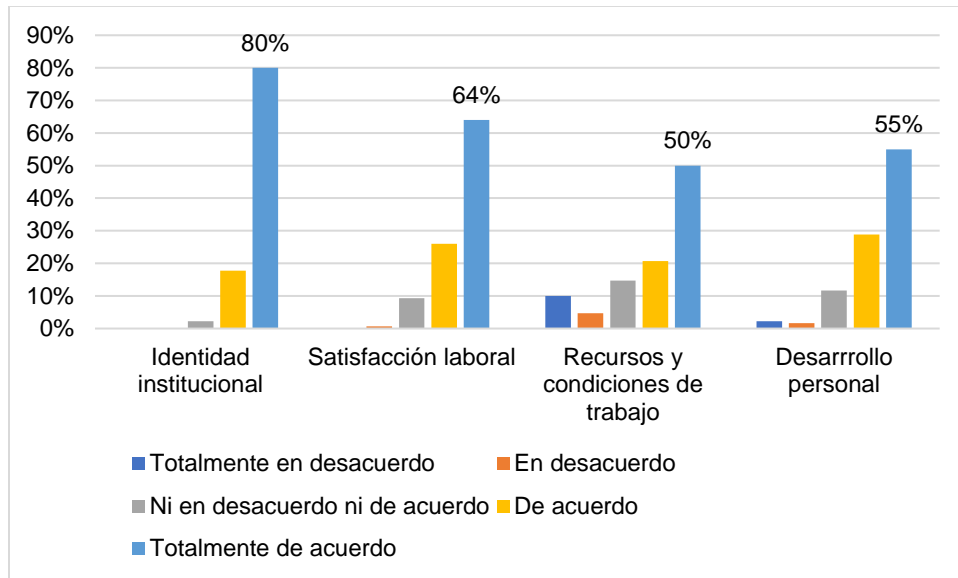
Dimensión	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Liderazgo	Nivel de liderazgo	0%	7%	10%	30%	53%
	Inclusividad en ambiente laboral	0%	3%	7%	23%	67%
	Cultura de paz	0%	0%	7%	27%	67%
	Oportunidades de formación	0%	3%	10%	20%	67%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Recapitulando todo lo anterior, la Figura 4.5 muestra claramente que la identidad institucional es el aspecto que más se valora dentro del personal del CRM, con una valoración promedio de 80% en la opción de Totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que el factor institucional no se discute ni está en duda, independientemente de las condiciones adicionales, hay una consolidación e identificación plena con los valores y la filosofía institucional de la BUAP. Aunque, por otro lado, la mitad de los encuestados (50% en promedio), definitivamente refleja una percepción no tan favorable en el aspecto de los recursos y condiciones de trabajo, pues no consideran que la dotación de recursos sea suficiente para realizar sus actividades, lo que se traduce en condiciones laborales no tan favorables al no cumplir la expectativa.

Figura 4.5.

Resultados generales por dimensión



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Todos estos hallazgos son un punto de referencia para indagar sobre las posibles relaciones y explicaciones referentes al clima laboral y su vínculo con la educación de calidad, por lo que en el siguiente apartado se analiza mediante estadística inferencial, estos probables vínculos.

4.7 Análisis de correlación

En cuanto a temas de investigación, es normal y muy frecuente que surja la necesidad de determinar la relación entre dos o más variables cuantitativas dentro de un estudio, como en este caso, que se ha hecho un análisis de correlación bivariado. En la Tabla 4.6 se aprecian los resultados obtenidos de una matriz de correlación aplicada a todas las dimensiones de estudio. Es decir, antes de establecer a una variable dependiente para el análisis, se realizó un análisis para observar la asociación entre todas las dimensiones para posteriormente identificar a la variable dependiente y a las variables independientes.

Tabla 4.6.

Correlaciones entre dimensiones

Dimensiones/Correlaciones		Identidad institucional	Satisfacción laboral	Recursos y condiciones de trabajo	Desarrollo personal	Liderazgo
Identidad institucional	Coeficiente de correlación	1.000	.546	0.085	.381	.567
	Sig.		0.002	0.654	0.038	0.001
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.546	1.000	.420	.796	.801
	Sig.	0.002		0.021	0.000	0.000
Recursos y condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	0.085	.420	1.000	.433	.408
	Sig.	0.654	0.021		0.017	0.025
Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	.381	.796	.433	1.000	.652
	Sig.	0.038	0.000	0.017		0.000
Liderazgo	Coeficiente de correlación	.567	.801	.408	.652	1.000
	Sig.	0.001	0.000	0.025	0.000	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Se observa que todas las dimensiones tienen asociación, excepto Recursos y condiciones de trabajo con la identidad institucional (pues no hay significancia estadística). Dentro de las dimensiones con mayor asociación se encuentra la satisfacción laboral con desarrollo personal con un coeficiente de correlación fuerte de 0.796, así como también satisfacción laboral con liderazgo con un coeficiente más fuerte de 0.801.

A continuación, en la Tabla 4.7 se desarrollan las interpretaciones de las correlaciones identificadas en la tabla anterior, para detallar con más claridad estas asociaciones.

Tabla 4.7.

Interpretaciones de las correlaciones

Nº	Dimensiones correlacionadas	Coficiente	Valor p	Tipo	Interpretación
1	Identidad institucional ↔ Satisfacción laboral	0.546	0.002	Positiva media	El sentir institucional se asocia con el grado de satisfacción laboral. Es decir, a mayor identidad institucional, mayor satisfacción laboral.
2	Identidad institucional ↔ Desarrollo personal	0.381	0.038	Positiva débil	A mayor identidad institucional, mayor desarrollo personal. Si bien es una asociación positiva, esta es débil. Calculando el coeficiente de determinación, corresponde a 15% de explicación entre ambas variables.
3	Identidad institucional ↔ Liderazgo	0.567	0.001	Positiva media	A mayor identidad institucional, mayor percepción de liderazgo.
4	Satisfacción laboral ↔ Recursos y condiciones de trabajo	0.420	0.021	Positiva débil	A mayor satisfacción laboral, mayor percepción de recursos y condiciones de trabajo. Existe asociación, pero es débil. Calculando el coeficiente de determinación, corresponde a 18% de explicación entre ambas variables.
5	Satisfacción laboral ↔ Desarrollo personal	0.796	0.000	Positiva fuerte	A mayor satisfacción laboral, existe mayor desarrollo personal. Es decir, el desarrollo personal explica 63% de la satisfacción laboral, lo cual implica que es una asociación importante dentro de este análisis.
6	Satisfacción laboral ↔ Liderazgo	0.801	0.000	Positiva fuerte	A mayor satisfacción laboral, existe mayor percepción de liderazgo. Es decir, liderazgo explica 64% de la satisfacción laboral, siendo la asociación más importante de este análisis.
7	Recursos y condiciones de trabajo ↔ Desarrollo personal	0.433	0.017	Positiva débil	A mayor recursos y condiciones de trabajo, existe mayor desarrollo personal.
8	Recursos y condiciones de trabajo ↔ Liderazgo	0.408	0.025	Positiva débil	A mayor recursos y condiciones de trabajo, existe mayor liderazgo.
9	Desarrollo personal ↔ Liderazgo	0.652	0.000	Positiva media	A mayor desarrollo persona, existe mayor liderazgo.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del estudio

Sin duda destaca a la dimensión de Satisfacción laboral con los coeficientes más altos y su asociación con las dimensiones de Desarrollo personal y Liderazgo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación partió de la premisa de que el clima laboral es entendido como la percepción individual del entorno de trabajo y sus dimensiones cuantificables y administrables, ejerce una influencia significativa en la calidad del servicio educativo que una institución de educación superior como la BUAP, y específicamente su Complejo Regional Mixteca, puede ofrecer.

En su doble función de centro formador y empleador, la Universidad tiene la responsabilidad de garantizar un ambiente laboral que promueva el bienestar de su personal, ya que este es un factor crucial para la productividad y la eficiencia, elementos intrínsecamente ligados a la calidad educativa. La conexión con el ODS 4, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, se vuelve esencial en este contexto. El marco del ODS 4, con su monitoreo basado en indicadores y datos desagregados, proporciona una guía para evaluar qué tan bien las instituciones abordan los insumos y procesos que sustentan la educación de calidad, incluyendo el entorno donde labora el personal.

La metodología cuantitativa empleada, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado de escala Likert al personal docente y administrativo del Complejo Regional Mixteca, buscó caracterizar el estado actual del clima laboral y sus dimensiones clave. La muestra fue calculada mediante un muestreo estratificado probabilístico para asegurar representatividad del personal en las distintas sedes del Complejo (Atlixco, Izúcar de Matamoros, Chiautla de Tapia), aunque para la recolección de datos, se enfrentaron desafíos prácticos durante la fase de recolección de datos. Específicamente, la aplicación del instrumento coincidió parcialmente con periodos cercanos a procesos electorales dentro del Complejo Regional Mixteca, el proceso de cambio de la personal titular de la dirección de dicho Complejo fue lo que generó dificultades adicionales.

El personal docente, en particular, se encontraba con agendas apretadas o se mostraba renuente a participar en actividades no directamente ligadas a sus funciones académicas o que

podieran percibirse como ajenas a la coyuntura del momento. Si bien se implementaron estrategias de coordinación y se ajustaron los tiempos, esta situación real impactó el proceso de obtención de respuestas, requiriendo una mayor persistencia y flexibilidad para alcanzar la muestra calculada, un aspecto que subraya las complejidades inherentes a la investigación aplicada en contextos institucionales y sociales dinámicos como el caso del presente.

No obstante, los datos recolectados y analizados con el software SPSS permitieron obtener una visión detallada del clima laboral a través de las dimensiones estudiadas.

Conclusiones

En la dimensión de Identidad Institucional, los resultados fueron mayoritariamente positivos. Una gran proporción del personal expresó una alta identificación con la misión, visión y valores de la BUAP y del propio Complejo Regional Mixteca, percibiendo además una fuerte congruencia entre sus valores personales y los de la institución. Este sentido de pertenencia es, según el marco teórico, un pilar fundamental para un ambiente de colaboración y compromiso, lo cual indirectamente apoya los esfuerzos por una educación de calidad al fomentar un ambiente de trabajo más estable y motivado.

La Satisfacción Laboral también mostró percepciones generalmente favorables. La mayoría del personal se manifestó satisfecho con su empleo y disfrutando de sus actividades. La motivación general fue percibida como alta. Si bien la percepción de ser valorados presentó una variabilidad ligeramente mayor, en conjunto, estos indicadores sugieren un nivel de bienestar que, como señala la literatura, impacta en el desempeño individual y colectivo, factor relevante para la efectividad de los procesos educativos y administrativos que sustentan la calidad.

La dimensión de Recursos y Condiciones de Trabajo reveló las áreas con mayor dispersión y menor favorabilidad en las percepciones. Aunque el acceso a la tecnología fue percibido positivamente por la mayoría, una proporción notable se mostró neutral o en desacuerdo. La percepción sobre la disponibilidad de recursos y su impacto en el desempeño fue particularmente variable, con una alta desviación estándar que evidencia opiniones muy

divididas entre el personal. La percepción de suficiencia de recursos financieros fue mayoritariamente positiva, pero con un número considerable de respuestas neutrales.

Estos hallazgos son de particular relevancia al comparar con el ODS 4. La meta 4.a del ODS 4 aborda explícitamente la necesidad de construir y adecuar instalaciones educativas que sean inclusivas y seguras, además de proporcionar entornos de aprendizaje eficaces. Las percepciones mixtas y desfavorables en esta dimensión sugieren que, desde la perspectiva del personal, aún existen desafíos pendientes en el Complejo Regional Mixteca para garantizar que las condiciones físicas y la infraestructura cumplan plenamente con los estándares de inclusividad y adecuación que son fundamentales para una educación de calidad en el marco del desarrollo sostenible.

Respecto al Desarrollo Personal, los resultados fueron en general positivos. La difusión y disponibilidad de oportunidades de capacitación, así como el apoyo institucional para el desarrollo profesional, fueron percibidos favorablemente por la mayoría. El conocimiento de programas de estímulos fue alto, aunque con cierta variabilidad. La participación y satisfacción con la oferta de capacitación también fueron positivas. Esto se alinea con la meta 4.c del ODS 4, que destaca la importancia de contar con docentes calificados, y el principio más amplio del aprendizaje a lo largo de toda la vida promovido por el objetivo. Un personal con acceso y apoyo para su desarrollo profesional está mejor equipado para ofrecer una educación de calidad y adaptarse a los cambiantes requerimientos del entorno educativo.

Entrando al tema del análisis de correlaciones entre las variables del clima laboral proporcionó una visión más profunda de las interrelaciones. Notablemente, se identificó una correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la percepción de que la institución apoya el crecimiento profesional del personal. Este hallazgo refuerza la idea de que las inversiones y políticas orientadas a facilitar el desarrollo y la capacitación del personal tienen un impacto directo y positivo en su bienestar laboral, lo cual, a su vez, constituye un insumo vital

para la promoción de un clima laboral favorable y, consecuentemente, para la mejora de la calidad educativa.

Comparando el estado del Complejo Regional Mixteca, según la percepción de su personal, con el marco amplio del ODS 4, se puede concluir lo siguiente:

El estudio se alinea con los principios de monitoreo del ODS 4 al utilizar un instrumento cuantitativo para recolectar datos desagregados (por rol y sede, aunque la tesis presentada se centró en el análisis general de la muestra piloto). Evaluar las percepciones del personal (un grupo de interés clave) sobre su entorno de trabajo es una forma válida de indagar sobre los insumos y condiciones que afectan la provisión de educación de calidad, como lo sugiere el énfasis del ODS 4 en la recolección de datos variados para entender el sistema educativo de manera integral.

El Complejo Regional Mixteca parece contar con una base sólida en cuanto a la identidad institucional y el apoyo percibido al desarrollo profesional. Estos elementos fomentan un personal comprometido y en constante mejora, lo cual es directamente relevante para la calidad de la enseñanza (Meta 4.c) y el sentido de comunidad que promueve la inclusión (principio de ODS 4). La percepción mayoritariamente positiva de un ambiente laboral inclusivo y equitativo, así como el fomento de una cultura de paz, también son aspectos que están en sintonía con los valores fundamentales de equidad e inclusión del ODS 4.

La principal área de mejora identificada por la percepción del personal se centra en las condiciones de trabajo y la infraestructura, particularmente en lo referente a la inclusividad de las instalaciones. El ODS 4, a través de su meta 4.a, exige entornos de aprendizaje seguros, inclusivos y eficaces. La variabilidad y las percepciones menos favorables en esta área sugieren que el Complejo Regional Mixteca enfrenta retos tangibles para garantizar que sus espacios físicos soporten plenamente los principios de accesibilidad y equidad para todo el personal y, por extensión, para la comunidad educativa en general.

Los hallazgos sugieren que, si bien la motivación intrínseca ligada a la identidad y el desarrollo profesional son fortalezas, las deficiencias percibidas en recursos y condiciones de trabajo, especialmente en infraestructura inclusiva, podrían actuar como factores limitantes para un clima laboral óptimo y, por ende, impactar la efectividad y la calidad de la educación ofrecida. Un entorno de trabajo con recursos inadecuados o infraestructura poco inclusiva puede generar estrés y dificultar el desempeño del personal, lo cual repercute negativamente en la experiencia educativa de los estudiantes.

En consiguiente, la presente investigación evalúa que el Complejo Regional Mixteca de la BUAP presenta un panorama dual en relación con los preceptos del ODS 4. Por un lado, evidencia una base sólida en elementos intangibles del clima laboral, como la identidad y el apoyo al desarrollo profesional, que son favorables a la construcción de un entorno educativo de calidad. Por otro lado, señala la existencia de desafíos tangibles en las condiciones de trabajo, recursos e infraestructura que requieren atención específica para asegurar que el Complejo cumpla integralmente con la visión del ODS 4 de una educación verdaderamente inclusiva y equitativa, proporcionada en entornos seguros y adecuados.

La elevada correlación entre el apoyo al desarrollo profesional y la satisfacción laboral ofrece una ruta clara para fortalecer el bienestar del personal, lo cual, junto con la mejora de las condiciones físicas y la inclusividad, se presenta como una estrategia clave para potenciar la calidad educativa y contribuir al desarrollo sostenible en la región Mixteca.

La superación de estos desafíos, incluyendo aquellos de índole práctica en la recolección de datos en contextos específicos, es fundamental para que el Complejo no solo mantenga su rol formador, sino que se consolide como un verdadero motor de cambio social y promotor de bienestar laboral y educativo en su entorno.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos y conclusiones derivadas de la presente investigación, se formulan las siguientes recomendaciones, orientadas a potenciar el clima laboral y, consecuentemente, la calidad educativa en el Complejo Regional Mixteca para efectos de obtener un mejor grado de alineación con los principios del Objetivo de Desarrollo Sostenible Número 4.

Fortalecer las Dimensiones Intangibles del Clima Laboral: Identidad y Desarrollo Profesional

La investigación ha evidenciado que el Complejo Regional Mixteca cuenta con una base sólida en cuanto a la identidad institucional y el apoyo percibido para el desarrollo profesional del personal. Estos elementos no solo fomentan un personal comprometido y en constante mejora, lo cual es directamente relevante para la calidad de la enseñanza y el sentido de comunidad, sino que, además, se ha identificado una correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la percepción de que la institución apoya el crecimiento profesional. Este hallazgo subraya la importancia estratégica de las políticas y acciones enfocadas en el desarrollo del personal como palanca para mejorar el bienestar laboral y, por ende, la calidad educativa.

Por tanto, se recomienda:

1. Continuar e intensificar los programas de capacitación y superación profesional, asegurando una difusión amplia y accesible a todos los niveles del personal, tanto académico como administrativo. Dado que la percepción de difusión y disponibilidad de estas oportunidades fue favorable, se sugiere capitalizar esta fortaleza.
2. Promover activamente las oportunidades de crecimiento dentro de la institución, estableciendo rutas claras de carrera y mecanismos transparentes para el avance profesional. Esto refuerza el sentido de que el personal es valorado y puede desarrollarse a largo plazo en el Complejo.

3. Apoyar el conocimiento y acceso a programas de estímulos, cuya percepción fue alta, pero con variabilidad. Se debe buscar la uniformidad en la información y el acceso para garantizar la equidad.
4. Vincular explícitamente estas iniciativas con la Meta 4.c del ODS, que busca aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados. Un personal administrativo y docente bien formado y apoyado en su desarrollo es fundamental para alcanzar este objetivo.

Abordar los Desafíos Tangibles: Recursos, Condiciones de Trabajo e Infraestructura Inclusiva

A pesar de las fortalezas identificadas en aspectos intangibles, los resultados señalan que el Complejo Regional Mixteca enfrenta desafíos tangibles en las condiciones de trabajo, la disponibilidad de recursos y, de manera crucial, la inclusividad de su infraestructura. Una infraestructura poco inclusiva o inadecuada puede limitar el desarrollo de un clima laboral óptimo y afectar negativamente el desempeño del personal y, en última instancia, la calidad de la educación. La dimensión de Recursos y Condiciones de Trabajo fue identificada como un área con margen de mejora.

Se recomienda de manera importante:

1. Realizar un diagnóstico detallado de las condiciones de trabajo y la infraestructura existente en las diferentes sedes del Complejo (Atlixco, Izúcar de Matamoros, Chiautla de Tapia).
2. Implementar planes de mejora focalizados para subsanar las deficiencias en recursos y condiciones laborales, asegurando que el entorno de trabajo sea seguro, saludable y propicio para la productividad y el bienestar.
3. Priorizar las adecuaciones necesarias para garantizar la inclusividad de la infraestructura, asegurando el acceso equitativo para todo el personal y la comunidad educativa en

general. Esto no solo mejora el clima laboral, sino que es un componente fundamental de la educación de calidad inclusiva promovida por el ODS 4.

4. Establecer mecanismos transparentes para la gestión y asignación de recursos, abordando la percepción sobre la escasez o disponibilidad de recursos, incluidos los financieros.
5. Refinar y Aplicar el Modelo Integral de Medición del Clima Laboral y su Vínculo con el ODS 4

Durante la investigación una de las metas principales ha sido encontrar la relación del clima laboral con las diferentes variables que comprenden el ODS4, buscando generar propuestas y estrategias de mejora. Además, se plantea la necesidad de un modelo integral de medición acorde a los indicadores del ODS 4 y vinculado al clima laboral en instituciones educativas.

En ese sentido, se recomienda:

1. Diseñar e implementar de manera sistemática y paulatina el modelo integral de medición propuesto, utilizando instrumentos validados para recolectar datos sobre las diversas dimensiones del clima laboral (identidad institucional, satisfacción laboral, recursos y condiciones, desarrollo personal, liderazgo).
2. Asegurar la participación regular de todo el personal (docente y administrativo) y, donde sea pertinente para variables como la percepción de calidad educativa, también del estudiantado, abarcando todas las sedes del Complejo. Esto permitirá obtener una visión completa y representativa.
3. Integrar los indicadores del ODS 4 (como la proporción de docentes calificados, percepciones sobre entornos educativos inclusivos, etc.) en el diseño y análisis de los instrumentos, asegurando que la medición del clima laboral esté explícitamente vinculada a los objetivos de desarrollo sostenible.
4. Establecer un sistema de reporte y análisis periódico de los resultados, utilizando software estadístico como SPSS, para monitorear las tendencias del clima laboral y su relación

con los indicadores de calidad educativa y ODS 4 a lo largo del tiempo. (mediano y largo plazo)

5. Difundir los resultados de estas mediciones entre la comunidad del Complejo Regional Mixteca**, promoviendo un diálogo abierto sobre los hallazgos y co-creando estrategias de mejora.

Posicionar el Complejo Regional Mixteca como Modelo de Gestión y Desarrollo Sostenible

El estudio se concibe no solo para transformar el Complejo Regional Mixteca, sino para sentar las bases de un modelo replicable para otras instituciones de educación superior. Al alinear la mejora del clima laboral con el ODS 4, la institución puede consolidarse como un motor de desarrollo social y bienestar laboral en la región Mixteca.

Es por ello por lo que se recomienda:

1. Documentar y difundir los procesos y resultados de las iniciativas de mejora del clima laboral vinculadas al ODS 4, compartiendo las experiencias y lecciones aprendidas con otras instituciones educativas y organizaciones de la región.
2. establecer colaboraciones con otras entidades (públicas, privadas y sociales) en la región para promover la adopción de prácticas laborales éticas y sostenibles, inspiradas en los principios del ODS 4 y los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos.
3. Continuar fortaleciendo el papel del Complejo como centro de investigación y emprendimiento, integrando la temática del clima laboral y el desarrollo sostenible en sus líneas de estudio y en los programas educativos que ofrece.
4. Medir el impacto de las mejoras en el clima laboral y la calidad educativa no solo a nivel interno, sino también en la comunidad y el desarrollo regional, consolidando la relevancia social del Complejo Regional Mixteca.

La implementación de estas recomendaciones no solo contribuirá a la satisfacción y el bienestar de quienes laboran en el Complejo Regional Mixteca y a la provisión de una educación de calidad con impacto social y sostenible, sino que también reforzará el papel de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla como institución comprometida con el desarrollo integral de la región y los objetivos de la Agenda 2030.

Tomando en cuenta que el objetivo de la presente investigación es generar un modelo replicable para otros entes, y tomando en cuenta que el Complejo Regional Mixteca, así como el resto de las 43 unidades académicas de la BUAP, obedecen los principios rectores de los órganos de gobierno de la administración general de la institución como lo son la Vicerrectoría de Docencia, la Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado y demás oficinas adjuntas, se hace la recomendación de manera general sobre la creación de una comisión permanente de vigilancia al cumplimiento del ODS número 4, que observe las prácticas de cada unidad académica y que usando mecanismos como el de la presente investigación, permita conocer el grado de alineación de cada una de las 43 unidades académicas.

También se recomienda monitorizar y generar observaciones con el fin de que la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, sea un referente de manera estatal y nacional en el cuidado del logro de estos Objetivos de Desarrollo Sostenible. Refrendando una vez más, el compromiso por una educación de calidad.

REFERENCIAS

- Álvarez-Jaramillo, M., Bohórquez-Reyes, J. V., & Velásquez-Rojas, J. C. (2021). Acciones para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4 y 5. Estrategias implementadas por la FUJNC. Santiago, (154), 243-260.}
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia mexico*, 63(2), 201-206.
- Ahmad, K. Z. B., Jasimuddin, S. M., & Kee, W. L. (2018). Organizational climate and job satisfaction: Do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56(2), 421-440.
- Bautista, E. G. (2014). La importancia de la vinculación universidad-empresa-gobierno en México. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 5(9), 107-127.
- Bruner, Jerome, (1997). *La Educación, puerta de la cultura*. Madrid, España: Visor Dis, C.A
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza. Recuperado el, 17 de marzo de 2024
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (México: Mc Graw Hill Interamericana Editores. 2da. Ed. México: McGraw-Hill.
- Cornellá, A. (1994). *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Edit. Mc Graw-Hill. Madrid.
- Castrejón, C. J. (2022). Educación rural en América Latina. *Revista ProPulsión*, 4(1), 35–49. <https://doi.org/10.53645/revprop.v4i1.75>

DENUE. (2022). INEGI. Recuperado 17 de agosto de 2023, de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018-1041

Gómez Ortiz, R. A. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento & gestión*, (24), 157-194..

González, E. (2019). Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en México: Avances y Retos. *Revista Mexicana de Política Exterior*, 115, 45-62.

Historia del Complejo regional Mixteca. (2021). BUAP. Recuperado 21 de noviembre de 2023, de <https://crmixteca.buap.mx/content/historia-del-complejo-regional-mixteca>

Hernández, J. E., Franco, F. J., Villarreal, O. A., Camacho, J. C., & Pedraza R. M. (2011). Caracterización socioeconómica y productiva de unidades caprinas familiares en la mixteca poblana. *Archivos de zootecnia*, 60(230), 175-182.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Tabulador interactivo. Recuperado 7 de agosto de 2023, de <https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=ac13059d-e874-4962-93bb-74f2c58a3cb9>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). Censo Económico 2020. Recuperado 13 de mayo de 2024, de <https://www.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825198657>

- Ibarra-Morales, L. E., Paredes-Zempual, D., & Huerta-Dueñas, M. (2021). Monitoreo de buenas prácticas empresariales par a el cumplimiento de los objetivos del Desarrollo Sostenible. Un estudio exploratorio, Sonora, México. *Ágora de Heterodoxias*, 7(1), 30-52.
- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*
- Kim, M., Kim, A. C. H., Newman, J. I., Ferris, G. R., & Perrewé, P. L. (2019). The antecedents and consequences of positive organizational behavior: The role of psychological capital for promoting employee well-being in sport organizations. *Sport Management Review*, 22(1), 108-125.
- Marco de Indicadores mundiales para los objetivos de desarrollo sostenible y metas de la Agenda 2030. (2016). Labor de la Comisión de Estadística En Relación Con la Agenda 2030 Para el Desarrollo Sostenible.
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000200017&script=sci_arttext&tlng=en
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*
- Narver, J. C. y Slater, S. F., (1990): "The effect of a market orientation on business profitability", *Journal of Marketing*

Naciones Unidas Derechos Humanos. (2012). ONU. Recuperado 26 de abril de 2024, de https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

Kotter, J.P. (1999). La verdadera labor de un líder. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Posada, A. S. (2013). Sentido de pertenencia. Gestión del clima organizacional, 37.

Porter, M. E. (1980). Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors. Free Press.

Reporte TMEC. (2018). Secretaría de Economía. Recuperado 17 de agosto de 2023, de https://mipymes.economia.gob.mx/wp-content/uploads/2020/06/Reporte-TMEC_n34-esp_20200224_.pdf

Rodríguez, M. L. (2019). Problemas y limitaciones de la educación en América Latina. Un estudio comparado. Foro de Educación, 229-251

Rodríguez, J. R., & Alvarez, M. R. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE: revista d'innovació i recerca en educació, 13(2), 8.

Rokeach, M. (1973): The nature of human values, The Free Press, New York.

Secretaría de Desarrollo Social. (2022). Gobierno de México. Recuperado 23 de abril de 2024, de <https://www.gob.mx/becasbenitojuarez/documentos/que-es-prospera>

Secretaría de Educación Media Superior. (2023). Secretaría de Educación Pública. Recuperado 23 de abril de 2024, de https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/13634/1/images/030623_La%20Nueva%20Escuela%20Mexicana_orientaciones%20para%20padres%20y%20comunidad%20en%20general_COSFAC.pdf

Secretaría de Educación Pública. (2015). Gobierno de México. Recuperado 23 de abril de 2024, de <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/programa-nacional-de-escuelas-de-tiempo-completo>

Urrutia, A. A. (2000). Comunicación en la empresa La importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de comunicación social*, 3(27), 0.

Scheyett, A. (2023). Quiet quitting. *Social Work*, 68(1), 5-7.

Shultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*. México: Edit. McGraw Hill.

Secretaría de Economía. (2012). Pequeñas empresas. Recuperado 17 de agosto de 2023, de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/pequena-empresa#:~:text=Son%20entidades%20independientes%2C%20creadas%20para,deseos%20existentes%20en%20la%20sociedad>

Segredo Pérez, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 57-67.

Velasco, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Licenciatura en Administración*, 45-50

Vigotsky, L.S. (1978). *Mind in Society*. Cambridge, Mass. USA: Harvard University Press

Hervis, E. E. (2017). La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Actualidades investigativas en educación*, 17(2).

Hiyo, M. A. W. V., Alarcon, M. C., & Rodriguez, M. V. H. P. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570.

ANEXOS

Clima laboral y educación de calidad: un análisis desde la perspectiva del ODS 4 en el Complejo Regional Mixteca BUAP.

Mi nombre es Miguel Cruz Cortés, soy estudiante del segundo semestre de la cuarta generación de la Maestría en Gestión de las Pequeñas y Medianas Empresas de la Facultad de Administración BUAP. El presente formulario forma parte de una prueba piloto para la materia de Estadística Aplicada el cual contempla diversos factores organizacionales siendo los principales el clima laboral y el nivel de alineamiento del Complejo Regional Mixteca con las prácticas correspondientes al ODS Número 4 en el Complejo Regional Mixteca

Por tal motivo agradecería pudiera contestar de la manera más sincera el presente cuestionario, la información recabada será utilizada meramente con fines académicos y estadísticos así como se garantiza la confidencialidad de los mismos.

Información General

En este apartado recolectaremos información general sobre los usuarios del Complejo Regional Mixteca.

1. Género

Marca solo un óvalo.

Masulino

Femenino

2. Nivel académico

Marca solo un óvalo.

- Secundaria
- Bachillerato
- Preparatoria
- Licenciatura
- Posgrado

3. Cuál es su edad

Marca solo un óvalo.

- 18 a 30 años
- 31 a 50 años
- 51 años o más

4. Estado civil

Marca solo un óvalo.

- Soltero
- Casado
- Otro: _____

Identidad institucional

5. ¿Consideras que los valores promovidos por la Benemérita universidad Autónoma de Puebla, son congruentes con tus propios valores?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tot: Totalmente de acuerdo

6. Me siento identificado con los valores y principios institucionales del complejo Regional Mixteca

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tot: Totalmente de acuerdo

7. Me siento identificado con la misión y visión que representan a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tot: Totalmente de acuerdo

Satisfacción Laboral

8. Me encuentro satisfecho con mi empleo en el Complejo Regional Mixteca

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tot: Totalmente de acuerdo

9. Puedo adaptarme fácilmente a los cambios que pasan en el entorno laboral

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

10. El trabajo en equipo dentro de mi área de trabajo es bueno y da buenos resultados.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

11. El nivel de colaboración entre todos mis colegas dentro de mi área es bueno y por eso podemos construir un ambiente de trabajo agradable y lograr los objetivos y metas propuestos.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

12. El ambiente laboral que se tiene en mi área de trabajo, influye de manera directa en mi rendimiento laboral así como en que pueda o no, desempeñarme de manera correcta.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

Recursos y condiciones de trabajo

13. Tengo acceso adecuado a tecnologías y materiales necesarios para llevar a cabo mis actividades diarias.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

14. ¿La disponibilidad de recursos (humanos, financieros y materiales) en el Complejo Regional Mixteca es suficiente? **Defina el por qué en la casilla "otro"**

Marca solo un óvalo.

Sí es suficiente

No es suficiente

Otro: _____

15. La infraestructura del Complejo Regional Mixteca es buena y garantiza que se logren condiciones ideales para la enseñanza de calidad.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

16. La infraestructura y condiciones generales del Complejo Regional Mixteca son buenas y garantiza que se logren condiciones laborales de calidad así como un entorno seguro y saludable.

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

17. La disponibilidad o escasez de recursos (materiales) afecta mi desempeño laboral

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

Desarrollo Personal

18. Tengo conocimiento sobre programas de capacitación que ofrece la BUAP a través de distintos canales

Marca solo un óvalo.

Sí
 No

19. He participado en algún programa de capacitación y adiestramiento en el último año.

Marca solo un óvalo.

Sí
 No

20. Me encuentro satisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece la Institución

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

21. Los programas de capacitación que están disponibles son relevantes y beneficios para mi desarrollo profesional

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

22. El nivel de apoyo que me brinda la Institución para mi desarrollo profesional y crecimiento laboral es

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Muy Muy bueno

Liderazgo

23. El nivel de liderazgo que observo en mi área de trabajo es el adecuado

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tota Totalmente de acuerdo

24. La comunicación que observo en mi área de trabajo es adecuada

Marca sólo un óvalo.

1 2 3 4 5

Total Totalmente de acuerdo

25. La institución dirige esfuerzos para fomentar un ambiente de confianza y colaboración.

Marca sólo un óvalo.

1 2 3 4 5

Total Totalmente de acuerdo

¡Gracias!

Gracias por su participación en este cuestionario, la información recolectada será analizada con fines académicos, las respuestas serán tratadas con la más estricta confidencialidad y no se compartirán a terceros, si tienes alguna duda o comentario, le agradecería me lo hiciera llegar a través del correo miguel.cruzcortes.fa@viep.com.mx. Saludos.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios