



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL**

Educadora de educadores

Caracterización del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Educación Pregrado de la Universidad Pedagógica Nacional.

Marlén Cáceres Combita

Marco Antonio Forero Bermúdez

Director

Yaneth Fabiola Daza Paredes


Universidad Pedagógica Nacional

Facultad de Educación

Especialización en Gerencia Social de la Educación

Bogotá D.C

2016

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de profesionales</i> | FORMATO | |
| | RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE | |
| Código: FOR020GIB | Versión: 01 | |
| Fecha de Aprobación: 10-10-2012 | Página 1 de 126 | |

| 1. Información General | |
|-------------------------------|---|
| Tipo de documento | Trabajo de grado |
| Acceso al documento | Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca Central |
| Título del documento | Caracterización del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Educación Pregrado de la Universidad Pedagógica Nacional |
| Autor(es) | Cáceres Combata, Marlen; Forero Bermúdez, Marco Antonio |
| Director | Yaneth Fabiola Yolima Aglaya Daza Paredes |
| Publicación | Bogotá, Universidad Pedagógica Nacional, 2016. 126. p. |
| Unidad Patrocinante | Universidad Pedagógica Nacional |
| Palabras Claves | CLIMA ORGANIZACIONAL, CULTURA ORGANIZACIONAL, PERCEPCIÓN, GESTIÓN. |

| 2. Descripción |
|---|
| <p>Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Social de la Educación que expone los resultados del ejercicio investigativo realizado en la Universidad Pedagógica Nacional, cuyo propósito central fue describir el clima organizacional, a partir de la percepción del personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado con el fin de conocer el estado actual de la gestión administrativa del talento humano para ello, fue necesario realizar varias visitas al personal administrativo de la facultad de educación de las áreas de pregrado, recolectar información a través de diferentes instrumentos y seleccionar minuciosamente la información relevante, para su posterior análisis</p> |

3. Fuentes

Las fuentes bibliográficas consultadas en el trabajo fueron retomadas de artículos, revistas, fuentes en línea, libros y páginas web, mencionadas a continuación:

1. Acevedo, N., Jaramillo, M., & Rendon, B. (2008). Medición del clima organizacional de la Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia.
2. Acuerdo 076. (1994). *Consejo Superior. Universidad Pedagógica Nacional*. UPN.
3. Alonso, E. (1998). La mirada cualitativa en sociología. Caracas: Fundamentos.
4. Ángel, A. (2008). Modelo practico para la investigación social. Universidad Libre. Bogotá.
5. Anzola, M. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. . Bogotá: Editorial Universidad Externado de Colombia.
6. Atar, D. (2010). Aportes Metodológicos para el Estudio de la Percepción Social de la Ciencia y la Tecnología. Universidad de Belgrano. Autónoma, Argentina. Recuperado el 25 de 6 de 2016, de <http://docplayer.es/8303664-Departamento-de-investigaciones-octubre-2010-universidad-de-belgrano.html>
7. Barrigüete, M., & Penna, M. (2011). La organización educativa y gestión de instituciones y programas educativos. Madrid.
8. Boada, J., Vallejo, R., & Agulló, E. (2014). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *16(1)*, 125-121. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>
9. Bokova, I. (2010). Un nuevo Humanismo para el siglo XXI. UNESCO.
10. Buitrago, M., & Sanabria, J. (2013). La cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación de la Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
11. Cassasus, J. (1994). Gestión y Educación. Santiago, Chile.
12. Chiang, M. M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Universidad Pontificia Comillas*. Madrid, España.
13. Correa, A., & A, A. (2005). La gestión educativa un nuevo paradigma, Fundación Universitaria Luis Amigo. Bogotá, Colombia.
14. Crespín, A. (2012). Clima Organizacional Según la Percepción de los Docentes de Una Institución Educativa de La Región Callao. Memoria para optar por el Título Maestro en

Educación. *Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Universidad San Ignacio del Oyola*. Lima, Perú.

15. Daza, E., & Quesada, L. (2012). Actitud del docente de bachillerato del Colegio de educación técnica y académica Celestín Freinet, ante la cultura organizacional. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
16. Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). Manual de Investigación Cualitativa. Gedisa.
17. Durán, C., Atlante, M., & Giordano, D. (2010). El Clima Organizacional en la Universidad: Modelo de medición para el Personal de Apoyo Universitario, Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur. *Balance y prospectiva de la Educación Superior en el marco de los Bicentenarios en América del Sur*. Mar del Plata, Argentina.
18. Eisner, E. (1998). El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejorá de la práctica educativa. Págs. 109 a127) .
19. Estrada, Y., Morales, H., & Sandoval, D. (2013). Caracterización Del Clima Organizacional en La Facultad De Emprendimiento y Desarrollo Empresarial de la Institución de Educación Superior Politécnico Internacional. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación . Bogotá, Colombia: UPN.
20. Garcia, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia Un Nuevo Modelo, Documento del Grupo de Investigación en Gestión Humana, de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Colombia.
21. González, L., Aguilar, E., & Pezzano, G. (2002). *Reflexiones sobre el Bienestar Universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. Bogotá: ICFES.
22. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigacion. México D.F: McGraw-Hill.
23. Informe de Autoevaluación Institucional. (2015). UPN.
24. Lamprea, Á., & Leguizamón, M. (2012). Descripción del Clima Organizacional en el Colegio Bilingüe San Gabriel Arcángel Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
25. Ley 1010. (2006). *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Congreso de Colombia*.
26. Ley 30 Artículo 53. (1992). *El Congreso de Colombia*.

27. Ley 562. (2012). *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Congreso de la República.*
28. Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa.* México: Trillas.
29. Mayan, M. (2001). *Una Introducción a los métodos cualitativos: Un Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales.*
30. Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
31. Montoya, A. (2014). *La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno,* Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
32. Munch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión Organizacional, enfoque y proceso administrativo,* . México: Pearson Educación.
33. OMS. (2004). *Los 5 factores del mobbing según la OMS.* Obtenido de <http://www.compromisorse.com/rse/2014/03/24/los-5-factores-del-mobbing-segun-la-oms/>
34. OMS. (2014). *Modelo para crear un entorno laboral saludable.*
35. Ortega, C. (2015). *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas Del Lima. Memoria para optar por el Título de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial.* Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
36. Patrón, R., Arguelles, A., & Rodríguez, A. (2012). *Metodología para estudios de clima organizacional en Mipymes. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, Publicación #8, 13.*
37. Peralta, M. (2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. Psicología desde el Caribe.*
38. Ramírez, C. (2012). *La gestión Educativa GE, En la educación básica y media oficial de Manizales un análisis de las teorías administrativas y organizacionales. Maestría en Administración,* , Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia.
39. Registro Calificado, Programa Psicología y Pedagogía. (2010).
40. Sánchez Vargas, G. (2006). *Clima organizacional: Desarrollo y validación de un instrumento de medición. Tesis Licenciatura. Psicología. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Universidad de las Américas Puebla. Mayo.*

41. Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Scielo*. Recuperado el 15 de 06 de 2006, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013
42. SIGUPN. (2011). *Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control*. UPN.
43. Toro, F. (2006). El clima organizacional. Perfil de las empresas Colombianas. CINCEL. . Medellín., Colombia.
44. UNESCO, I. (2000). Gestión Educativa Estratégica. *Unesco, IIPE, Buenos Aires, Ministerio de Educación de la Nación Argentina, (2000), Gestión Modulo 2 Diez módulos destinados a los responsables de la transformación educativa*. Buenos Aires, Argentina.
45. UPN. (s.f.). *Plan de Desarrollo Institucional 2014-2019*. Bogotá.
46. UPN. (2011). *Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN)*.
47. UPN. (2014). *Informe de Gestión*. BOGOTÁ: UPN.
48. UPN. (2014). *Plan de Desarrollo Institucional*. Bogotá.
49. Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). Diversitas: Perspectivas en Psicología. *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia(1994-2005)*, 2(2), 329-349. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

4. Contenidos

En el presente trabajo se muestran una serie de tópicos concernientes al problema y las razones que llevaron a plantearlo así como los propósitos trazados.

Posteriormente, se describen algunos estudios e investigaciones sobre clima organizacional, llevadas a cabo, en el interior de la universidad pedagógica en la actualidad y en el contexto nacional e internacional.

Continuando, se muestran algunos sustentos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación. En primera instancia se realizó un recorrido histórico y general del clima organizacional, luego cultura organizacional y valoración del clima organizacional. tercero gestión educativa, bienestar además, de lo humano y el clima organizacional y, finalmente, se expondrá lo referente al marco legal como lo es el Sistema Integrado de Gestión, Acreditación y leyes como la 1010 y 1562, pertinentes para nuestro tema de estudio.

5. Metodología

Paradigma en el cuál se sitúa ésta investigación es el hermenéutico cuyas dimensiones centrales son: Descubrimiento de la intención que anima al autor-Descubrimiento del significado que tiene la acción para su autor-Descubrimiento de la función que la acción o la conducta desempeña en la vida del actor-Determinación del nivel de condicionamiento ambiental y cultural. Las cuatro dimensiones forman un esquema de comprensibilidad para las acciones humanas. (Martínez, 2004).

Enfoque Mixto. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Tipo descriptivo “Los estudios de alcance descriptivo miden, evalúan recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Las etapas correspondientes a la ruta metodológica son:

- 1- Fundamentación
- 2- Recolección
- 3- Análisis
- 4- Interpretación

6. Conclusiones

El talento humano es el activo intangible más importante dentro de una organización, en este sentido, el clima organizacional es un tema de suma importancia en las instituciones, ya que la existencia de un buen clima organizacional produce diferentes efectos en las personas en su estado de ánimo y por ende en el desempeño laboral. La evaluación de los ambientes del clima organizacional permitirá tomar acciones correctivas y sostenibles, que conlleven a lograr las metas organizacionales.

Se indagaron investigaciones llevadas a cabo tanto en el interior de la Universidad Pedagógica Nacional así como en el contexto nacional e internacional, éstas traen consigo un propósito en común y es identificar la percepción sobre clima organizacional en las diferentes instituciones educativas.

El concepto de clima organizacional varía y se determina a partir de su desarrollo histórico. Desde diferentes autores, el concepto se ha ido transformando entre un concepto netamente externo a la persona, otro dedicado a aspectos internos de la persona y otros aspectos que relacionan los dos.

Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos. Esto permitió abordar las categorías en mejor claridad, y lograr entrelazar diferentes características específicas del clima organizacional, como lo son las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la disponibilidad de los recursos; con la percepción específica de las personas consultadas para esta investigación.

Las relaciones interpersonales, en cuanto al personal de talento humano de los programas de pregrado de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional, cuenta con unas relaciones interpersonales en las cuales se encuentra un nivel alto de aceptación entre ellos, y los aportes de los demás son importantes a la hora de realizar las tareas encomendadas, sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

El estilo de dirección se encuentra en un nivel alto, valorando la labor realizada por los colaboradores. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10 personas percibe el estilo de la dirección en un nivel alto.

Los encuestados poseen un alto sentido de pertenencia frente a la institución, realizando sus actividades diarias con entusiasmo y compromiso. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10 personas percibe el sentido de pertenencia en un nivel alto. Sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

En conclusión los encuestados en la variable *retribución* responden a que a una gran parte les interesa que la Universidad tenga un futuro promisorio y que siga funcionando con su labor social, en este caso la educación de maestros.

Los empleados cuentan con la información necesaria, los equipos y el aporte requerido para la realización de sus actividades, sin embargo para algunos de ellos es insuficiente. De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe disponibilidad de recursos en un nivel alto, el 42% de la población equivalente a 5 personas percibe la disponibilidad de recursos en un nivel medio. Siendo deficiencias en el servicio de luz eléctrica la principal falla.

De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe estabilidad en el trabajo en nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas lo percibe bajo. Estas percepciones se deben generalmente al tipo de contrato que maneja la Universidad como lo son de planta, provisional o supernumerario.

De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe la claridad y coherencia en la dirección en un nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas en un nivel bajo.

Los empleados de la institución dan importancia a los valores colectivos como la cooperación, respeto y la responsabilidad; el 67% de la población equivalente a 8 personas percibe los valores colectivos en un nivel medio o promedio; sin embargo un 25% equivalente a 3 personas lo percibe en un nivel alto y un 8% equivalente a una persona en un nivel bajo.

En cuanto a la entrevista es de resaltar detalles como: Se observa inconformidad con el salario y los incentivos que reciben. Los administrativos no tienen la oportunidad de promoción o de ascenso.

También a nivel personal, el administrativo percibe que hay estabilidad sin embargo, con otros tipos de contratos existen menos garantías y no se cumple lo que dice la ley en gran parte la permanencia del personal depende de su jefe inmediato o de la administración en turno.

| | |
|-----------------------|--|
| Elaborado por: | Marlén Cáceres Combita; Marco Forero Bermúdez. |
| Revisado por: | Yaneth Fabiola Daza Paredes. |

| | | | |
|--|----|----|------|
| Fecha de elaboración del Resumen: | 29 | 11 | 2016 |
|--|----|----|------|

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: | 14 |
| 2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 3. OBJETIVO GENERAL..... | 16 |
| 3.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS..... | 17 |
| 4. JUSTIFICACIÓN..... | 17 |
| 5. ANTECEDENTES | 21 |
| 5.1 ESTUDIOS ACTUALES DE CLIMA ORGANIZACIONAL REALIZADAS AL INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA | 21 |
| 5.2 ANTECEDENTES NACIONALES | 22 |
| 5.3 ANTECEDENTES INTERNACIONALES..... | 26 |
| 6. MARCO TEÓRICO..... | 29 |
| 6.1 CLIMA ORGANIZACIONAL..... | 29 |
| 6.2 CULTURA ORGANIZACIONAL..... | 36 |
| 6.3 VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | 37 |
| 6.4 GESTION EDUCATIVA: | 38 |
| 6.5. BIENESTAR INSTITUCIONAL..... | 42 |
| 6.6 LO HUMANO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL | 46 |
| 7. MARCO LEGAL..... | 48 |
| 7.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | 48 |
| 7.2 ACREDITACIÓN | 50 |
| 7.3 LEY 1010 DE 2006..... | 51 |
| 7.4 LEY 1562 DE 2012 | 52 |
| LEY DE RIESGOS LABORALES Y SALUD OCUPACIONAL | 52 |
| 8. METODOLOGÍA..... | 55 |
| PARADIGMA | 55 |
| ENFOQUE..... | 55 |
| TIPO | 56 |
| FASES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 58 |

| | |
|---|-----|
| ETAPA O FASE 1. FUNDAMENTACIÓN..... | 58 |
| ETAPA 2- RECOLECCIÓN..... | 62 |
| Entrevista semi-estructurada:..... | 70 |
| Etapa 3. Análisis..... | 71 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS POR CATEGORÍA..... | 76 |
| Gráfico 1 Relaciones Interpersonales..... | 76 |
| Gráfico 2. Estilo de dirección..... | 77 |
| Gráfico 3. Sentido de pertenencia..... | 78 |
| Gráfico 4. Retribución..... | 79 |
| Gráfico 5. Disponibilidad de recursos..... | 80 |
| Gráfico 6. Estabilidad..... | 81 |
| Gráfico 7. Claridad y coherencia en la dirección..... | 82 |
| Gráfico 8. Valores colectivos..... | 83 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS POR SUJETO..... | 83 |
| Gráfico 9. Sujeto 1..... | 84 |
| Gráfico 10. Sujeto 2..... | 85 |
| Gráfico 11. Sujeto 3..... | 86 |
| Gráfico 12. Sujeto 4..... | 86 |
| Gráfico 13. Sujeto 5..... | 87 |
| Gráfico 14. Sujeto 6..... | 88 |
| Gráfico 15. Sujeto 7..... | 89 |
| Gráfico 16. Sujeto 8..... | 90 |
| Gráfico 17. Sujeto 9..... | 90 |
| Gráfico 18. Sujeto 10..... | 91 |
| Gráfico 19. Sujeto 11..... | 92 |
| Gráfico 20. Sujeto 12..... | 93 |
| ETAPA 4- INTERPRETACIÓN..... | 103 |
| CONCLUSIONES..... | 109 |
| RECOMENDACIONES..... | 112 |
| REFERENCIAS..... | 114 |
| ANEXOS..... | 119 |

| | |
|--|-----|
| ANEXO I. EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL | 119 |
| ANEXO II ENCUESTA DE CLIMA LABORAL EDCO FACULTAD DE EDUCACIÓN..... | 123 |
| ANEXO III ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA | 125 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 Relaciones Interpersonales | 76 |
| Gráfico 2. Estilo de dirección..... | 77 |
| Gráfico 3. Sentido de pertenencia | 78 |
| Gráfico 4. Retribución..... | 79 |
| Gráfico 5. Disponibilidad de recursos..... | 80 |
| Gráfico 6. Estabilidad | 81 |
| Gráfico 7. Claridad y coherencia en la dirección | 82 |
| Gráfico 8. Valores colectivos | 83 |
| Gráfico 9. Sujeto 1 | 84 |
| Gráfico 10. Sujeto 2..... | 85 |
| Gráfico 11. Sujeto 3..... | 86 |
| Gráfico 12. Sujeto 4..... | 86 |
| Gráfico 13. Sujeto 5..... | 87 |
| Gráfico 14. Sujeto 6..... | 88 |
| Gráfico 15. Sujeto 7..... | 89 |
| Gráfico 16. Sujeto 8..... | 90 |
| Gráfico 17. Sujeto 9..... | 90 |
| Gráfico 18. Sujeto 10..... | 91 |
| Gráfico 19. Sujeto 11..... | 92 |
| Gráfico 20. Sujeto 12..... | 93 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla . Definiciones de Clima Organizacional, Vega (2005) | 31 |
|---|----|

INTRODUCCIÓN

El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las instituciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

Igualmente, el talento humano es el activo intangible más importante dentro de una organización, en este sentido, el clima organizacional es un tema de suma importancia en las instituciones, ya que la existencia de un buen clima organizacional produce diferentes efectos en las personas, en su estado de ánimo y por ende en el desempeño laboral.

Asimismo, los seres humanos en su complejidad, al ser parte de un grupo o equipo de trabajo, tienen diferentes relaciones interpersonales sobre las cuales se desarrolla su vida laboral. Pero como ya sabemos, esas relaciones son foco de conflictos y problemas que pueden afectar el desarrollo de la razón de ser de la organización. Es así que este trabajo investigativo tiene como eje central la descripción del clima organizacional, a partir de la percepción del personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado con el fin de conocer el estado actual de la gestión administrativa del talento humano.

En la primera parte se muestran una serie de tópicos concernientes al problema y las razones que llevaron a plantearlo así como los propósitos trazados.

Posteriormente, se describen algunos estudios e investigaciones sobre clima organizacional, llevadas a cabo, en el interior de la universidad pedagógica en la actualidad y en el contexto nacional e internacional.

Continuando, se muestran algunos sustentos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación. En primera instancia se realizó un recorrido histórico y general del clima organizacional, luego cultura organizacional y valoración del clima

organizacional. tercero Gestión Educativa, Bienestar además, de lo humano y el clima organizacional y, finalmente, se expondrá lo referente al marco legal como lo es el Sistema Integrado de Gestión, Acreditación y leyes como la 1010 y 1562, pertinentes para nuestro tema de estudio.

Luego se presenta la metodología, en éste capítulo se ubica la investigación según el paradigma, tipo y enfoque con el fin de describir el interés del campo de indagación y comprender la ruta metodológica. Es en este apartado donde se desarrolla la investigación se realizó un análisis de la información encontrada, de los resultados de la encuesta Edco y la Entrevista e interpretación de los mismos.

Para el desarrollo de la investigación fue necesario realizar varias visitas al personal administrativo de la facultad de educación de las áreas de pregrado, recolectar información a través de las herramientas ya mencionadas y seleccionar minuciosamente la información relevante, para su posterior análisis.

Finalmente, se desarrollan algunas conclusiones y recomendaciones de aporte a la discusión académica, que pueden ser relevantes o significativas en relación con la importancia de mantener un adecuado clima organizacional en la Universidad Pedagógica Nacional.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional es un tema de gran relevancia para administración de las organizaciones, incluidas las educativas. Aspectos como el talento humano, la seguridad y salud en el trabajo influyen en el clima organizacional. En caso de no atender los síntomas que el personal presenta como lo suelen ser: incapacidades medicas por estrés, la ocurrencia de accidentes por presión extrema del jefe o el equipo de trabajo, saturación de tareas, jornadas que sobrepasan la capacidad de las personas, y van en contra de la legislación, salarios inadecuados, falta de remuneración y estímulos entre otros, que afectan no solo al personal sino a la productividad de las empresas. Por tal motivo, es pertinente profundizar la importancia de un adecuado clima organizacional en el fortalecimiento y potencial de las organizaciones.

Dentro de la indagación pertinente, se logra determinar diferentes factores que afectan el clima organizacional y, por ende, el desempeño laboral de los trabajadores. Una manifestación muy común y que afecta directamente el clima organizacional es el tan común acoso laboral.

En primera instancia, La Organización Mundial de la Salud define el acoso laboral como “el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo, el objetivo o la víctima, en el ambiente de trabajo, señala la firma” (OMS, Los 5 factores del mobbing según la OMS, 2004). También lo define en su término en inglés *Mobbing*.

En Europa, el acoso laboral es catalogado como riesgo laboral y es considerado como una epidemia. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cerca de 12 millones de personas padecen mobbing en el orbe. En Europa, donde es catalogado como riesgo laboral, también es considerado una epidemia, y para la Organización Mundial de la Salud (OMS), habría alcanzado el grado de pandemia al ser causante de varios suicidios. (OMS, Los 5 factores del mobbing según la OMS, 2004).

Asimismo, este escenario no sólo afecta a la salud de la víctima, sino también a la empresa en general, pues está comprobado que un trabajador acosado psicológicamente reduce su rendimiento y con esto, la productividad.

En Colombia las organizaciones deben crear condiciones en las cuales se deben propiciar los mejores ambientes de trabajo, de esta manera cada organización crea y establece sus condiciones en las cuales los diferentes integrantes de los equipos de trabajo conviven, por lo cual es necesario que estos equipos de trabajo funcionen dentro de condiciones en las cuales se puedan llevar a cabo el desarrollo de los objetivos que se han propuesto.

En consecuencia, la Ley 1010 de 2006, representa un intento del Estado por intervenir respecto al acoso laboral. Expedida por el Congreso de la República el 23 de enero de 2006, con el objetivo de beneficiar a todas las personas que laboran en las organizaciones donde el ambiente de trabajo es agresivo y hostil, donde se presentan situaciones que degradan la dignidad humana y sancionar a aquellas empresas que permiten el maltrato y el abuso del trabajador en el ámbito laboral (Peralta, 2006).

Esta ley establece unas conductas y situaciones que enmarcan el acoso laboral, y que en consecuencia afectan negativamente el clima organizacional. (Ley 1010, 2006)

La ley afecta y aplica a todas las organizaciones laborales, de carácter público y privado en Colombia, entre ellas las educativas. Las universidades es especial tienen una política Educativa, la cual está dispuesta para ser ejecutada por las diferentes instituciones que se encargan de promover sus proyectos y actividades, por lo cual las instituciones y organizaciones educativas deben contar con el recurso humano apropiado para ello.

En Colombia se han presentado innumerables casos donde el clima organizacional ha perjudicado tanto al personal, a los bienes y servicios, a la propiedad y a la

organización en general causando hasta el cierre de las empresas o la pérdida económica.

Para esta investigación se indagará el clima organizacional de la Universidad pedagógica Nacional cuyo objeto social es la educación y en alguna medida los servicios al personal tanto estudiantil como docente o administrativo se ven afectados por alteraciones en dicho clima organizacional para ello formulamos la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción del clima organizacional del Personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado?

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción del clima organizacional del Personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado?

3. OBJETIVO GENERAL

Describir el clima organizacional, a partir de la percepción del personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado con el fin de conocer el estado actual de la gestión administrativa del talento humano.

3.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS

Determinar la estructura organizacional de la universidad pedagógica Nacional con el fin de conocer la función de talento humano y la importancia del clima organizacional dentro de la Institución.

Indagar los antecedentes de Valoración del Clima Organizacional en el marco de las certificaciones de calidad, de uno de los programas de la Facultad de Educación con el fin de conocer el estado actual de la gestión administrativa.

Analizar los resultados de la percepción de clima organizacional a partir de la aplicación del instrumento EDCO.

Interpretar los resultados del estado del clima organizacional en contrastación con: la estructura organizacional, y el instrumento EDCO con el fin de proyectar algunas recomendaciones desde la gestión.

4. JUSTIFICACIÓN

Toda empresa u organización, independientemente de su actividad económica, requiere el desarrollo adecuado y eficiente de sus procesos y recursos para lograr cumplir con su objetivo principal. Dentro de los recursos se encuentra el talento humano.

Los seres humanos en su complejidad, al ser parte de un grupo o equipo de trabajo, tienen diferentes relaciones interpersonales sobre las cuales se desarrolla su vida laboral. Pero como ya sabemos, esas relaciones son foco de conflictos y problemas que pueden afectar el desarrollo de la razón de ser de la organización.

El estudio del clima organizacional se enfoca en estas relaciones y características de acuerdo a las condiciones percibidas por los trabajadores y predisponen su

comportamiento en la organización, satisfacción y nivel de eficiencia. (Mendez, 2006)

El talento humano es el activo intangible más importante dentro de una organización, en este sentido, el clima organizacional es un tema de suma importancia en las instituciones, ya que la existencia de un buen clima organizacional produce diferentes efectos en las personas en su estado de ánimo y por ende en el desempeño laboral. La evaluación de los ambientes del clima organizacional permitirá tomar acciones correctivas y sostenibles, que conlleven a lograr las metas organizacionales.

Es aquí donde llegamos a abordar este tema de Clima Organizacional a nivel específico de la Universidad Pedagógica Nacional. Esta es la institución de educación superior más reconocida en la formación de docentes a nivel nacional.

Las organizaciones educativas no se alejan de esta realidad, partiendo del hecho que su principal razón de ser y su principal recurso es la formación del ser humano, vive una constante interacción social entre sus miembros, la cual puede sufrir grandes problemas y afectar el clima organizacional, de tal forma realizar este estudio aportara al mejoramiento del ambiente laboral de la institución.

La Universidad Pedagógica Nacional, es la institución de educación superior más reconocida en la formación de docentes a nivel nacional, actualmente acreditada de alta calidad.

Como está planteado en su plan de desarrollo institucional 2014-2019, se ha determinado que existen diferentes problemáticas en cuanto al recurso humano como lo son: desnivel salarial, ausencia de una política de carrera administrativa, la no realización de concursos públicos de méritos para ocupar las plazas vacantes y las provistas en provisionalidad; la ausencia de un sistema de estrategias e incentivos para la capacitación y profesionalización del personal administrativo, así como la debilidad de las estrategias para transformar la cultura y el clima organizacional. (UPN, Plan de Desarrollo Institucional 2014-2019)

Asimismo en el informe de gestión 2014 -2015, se explicita que se realizó una Encuesta de percepción 2015 sobre acciones de mejoramiento emprendidas por la Universidad algunos de los resultados obtenidos fueron los siguientes “el 44 % de los profesores se muestra totalmente de acuerdo con los avances en la mejora de la planta física de la Universidad. El 45 % considera que la institución fue dotada significativamente con recursos educativos. El 3,8 % se muestra totalmente de acuerdo en que la institución ha realizado gestiones para mejorar el clima institucional desarrollando y permitiendo la participación de la comunidad universitaria en diferentes actividades.

Sin embargo, en las conclusiones finales se evidencia que respecto a los ítems que indican la necesidad de más atención en los tres últimos lugares está la dotación paulatina de wifi libre (78,7 %), el mejoramiento del clima institucional y de relación directivas-comunidad universitaria (77,1 %), y la gestión administrativa y presupuestal dirigida al respeto por lo público y ampliación presupuestal (77,1 %).” (UPN, Informe de Gestión, 2014).

pese a lo anterior, y a pesar de que la universidad se acredita en alta calidad es necesario indagar diversas categorías como los son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos ya que Un inadecuado estilo de dirección, la disponibilidad de recursos, bajas relaciones interpersonales generan conflicto y por lo tanto un mal clima organizacional, aspectos que serán percibidos por parte del personal administrativo de la facultad de educación.

Por otro lado, El Sistema Nacional de Acreditación, SNA es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. (Ley 30 Artículo 53, 1992)

Asimismo, el Sistema Nacional de Acreditación (SNA), como objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad (Ley 30 de 1992) define diez factores para llevar a cabo el proceso de autoevaluación para obtener la acreditación institucional, dentro del factor siete Bienestar Institucional, se revisa el clima institucional, estructura del bienestar universitario y recursos para el bienestar institucional. Indagar que ha hecho la universidad para detectar debilidades y fortalezas, así como las acciones de mejoramiento relacionadas con el clima laboral será parte del objeto de estudio.

Por otro lado, el sistema de gestión de calidad de la UPN, determina a partir del Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión y Control, dentro de los procesos de gestión, se encuentra el proceso de apoyo administrativo. En este, se deben asesorar a la alta dirección y gestionar las diferentes fases de la administración de talento humano mediante políticas y acciones que garanticen el cumplimiento de la misión y la visión de la Universidad. (SIGUPN, 2011).

Dentro de estas fases de administración del talento humano, están todos los procesos de valoración del clima organizacional y sus afectaciones en el desarrollo de las funciones laborales.

A partir de lo anterior, en los equipos de trabajo de la Facultad de Educación, es necesario realizar y formular planes en conjunto, o lo que se denomina trabajo en equipo, esto va relacionado a que estos colectivos deben construir metas en común que proporcionen a la Facultad y a la Universidad el desarrollo de los objetivos propuestos.

El aporte a la Universidad Pedagógica Nacional, va dirigido en el sentido que la construcción de la educación y la formación de los educadores debe realizarse en los mejores climas organizacionales. Por lo cual la labor administrativa debe darse dentro de un clima organizacional en el cual los equipos trabajo proporcionen un ambiente, en cual se incentive una buena comunicación y se desarrolle una gestión que promueva el bien del equipo.

En cuanto a la gestión de talento humano, este estudio permite conocer aspectos como son las relaciones interpersonales que se dan entre los integrantes de la empresa, cómo está dirigida la organización, la retribución de las labores desarrolladas, si cuenta con los recursos adecuados para desenvolverse, la coherencia de cómo es dirigida la organización y los valores colectivos que se dan entre los miembros de la institución.

El aporte a la Especialización en Gerencia Social de la Educación es contribuir a fortalecer la reflexión crítica y propositiva de las organizaciones educativas. Es pertinente abordar el estudio del clima organizacional porque propicia el reconocimiento de cómo se dan las relaciones laborales y de esa forma se conocerá cómo el personal administrativo percibe su ambiente laboral.

5. ANTECEDENTES

El presente apartado analiza algunas investigaciones llevadas a cabo tanto en el interior de la Universidad Pedagógica Nacional así como en el contexto nacional e internacional, éstas traen consigo un propósito en común y es identificar la percepción sobre clima organizacional en las diferentes instituciones educativas.

5.1 ESTUDIOS ACTUALES DE CLIMA ORGANIZACIONAL REALIZADAS AL INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA

En la actualidad, La Subdirección de Personal, comprometida con el bienestar de los servidores públicos de la Universidad, está aplicando un instrumento de diagnóstico de clima laboral con el objeto de establecer un ambiente más participativo en cada uno de sus miembros, lo que coadyuva de forma directa en el desempeño de las funciones para el cumplimiento de las tareas asignadas en las diferentes unidades académicas y de apoyo de la institución, las categorías analizadas en este instrumento son colaboración, comunicación, condiciones de trabajo presión, apoyo, equidad y formación. Este instrumento lo diligenciaron los

funcionarios de la universidad pedagógica nacional y el plazo establecido fue hasta el 26 de septiembre de 2016. (Anexo 1 Encuesta).

5.2 ANTECEDENTES NACIONALES

A continuación se presenta ocho estudios nacionales relacionados con nuestra investigación:

1. En el año 2013 Buitrago & Sanabria, de la universidad Pedagógica Nacional de Bogotá, realizaron el estudio llamado La cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna. Su objetivo principal fue Evaluar cómo el sistema de comunicación en las instituciones CED Internacional y Corporación los funámbulos, centro de experimentación artística incide en el clima organizacional y cultura organizacional.

Entre los aspectos hallados se encontró que una de las instituciones no presenta un talento humano fluctuante mientras que en la otra sí. Quizá en la primera se deba a los mecanismos que se han establecidos de convocatoria y todo los aspectos de satisfacción laboral que se desprenden y en la segunda, la inestabilidad que se asocia con el clima y tensiones que al interior se han construido. (Buitrago & Sanabria, 2013).

2. En el año 2013 Estrada, Morales & Sandoval, de la universidad Pedagógica Nacional de Bogotá, realizaron el estudio llamado Caracterización Del Clima Organizacional en La Facultad De Emprendimiento y Desarrollo Empresarial de la Institución de Educación Superior Politécnico Internacional. Su principal objetivo fue caracterizar el Clima Organizacional de la Facultad de Emprendimiento y Desarrollo de la Institución de Educación Superior Politécnico Internacional. Para llevar a cabo el estudio se realizó la aplicación de la Prueba IMCOIES-PD.

Entre los aspectos encontrados se evidencio que el Clima Organizacional se encuentra en una tendencia favorable, pero aun así se deben trabajar en elementos que influyen en su percepción frente al clima, como son: programas de capacitación, materiales de apoyo para el trabajo, escenarios de aprendizaje, aludiendo que son escasos y/o de difícil acceso, participación e identidad institucional entre otros, lo cual influye en los procesos pedagógicos y podría favorecer las experiencias educativas significativas, de ser tratado con pertinencia. (Estrada, Morales, & Sandoval, 2013).

3. En el año 2012 Daza & Quesada de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá realizaron el estudio llamado “Actitud del docente de bachillerato del Colegio de educación técnica y académica Celestín Freinet, ante la cultura organizacional” cuyo propósito fundamental fue caracterizar la actitud del docente de bachillerato ante la cultura organizacional en el Colegio Celestin Freinet, se utilizó el instrumento “Medición de la actitud frente a la cultura Organizacional” diseñado por Erika Pérez y Juan Carlos Mosquera de la facultad de Ciencias de la educación de la Universidad de Carabobo en Venezuela, esta es una encuesta escrita, auto-aplicable que consta de 17 ítems.

Entre los hallazgos encontrados en la investigación se encontró que las actitudes son fundamentales en la vida laboral y lo social. Ya que un ambiente grato puede llegar a provocar emociones que mantengan a las personas en actitudes positivas aumentando su rendimiento como persona ante toda circunstancia o hecho que lo provoque. Otra apreciación interesante, la constituye el hecho de que la buena cultura organizacional, está fundamentada en los excelentes canales de comunicación que la organización dispone a sus miembros, como la confianza mutua. Igualmente, se encontró que existe un pequeño grupo de docentes, que evidencian fuertes actitudes negativas frente a algunos aspectos de la cultura organizacional, en el cual se deben invertir espacios de capacitación, de

trabajo en seminarios de relaciones humanas y trabajo en equipo. (Daza & Quesada, 2012).

4. En el año 2012 Lamprea & Leguizamón de la Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá titulada “Descripción del Clima Organizacional en el Colegio Bilingüe San Gabriel Arcángel”. Cuyo propósito fundamental es describir las dimensiones del Clima Organizacional, determinando las características principales del Clima Organizacional del Colegio Bilingüe San Gabriel Arcángel, ubicado en Bogotá. Se utilizó el instrumento de medición de Clima Laboral EDCO.

Entre los Principales hallazgos se encontraron los siguientes: Los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas. Los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores. Igualmente, hay un alto grado de orgullo derivado de la vinculación a la organización, así como un sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y metas. Así mismo, los empleados cuentan con la información, equipos y el aporte de otras personas y dependencias para realizar su trabajo. Igualmente, los empleados ven en la organización claras posibilidades de permanencia estiman que a la gente se le conserva o despide con criterio justo, en el ambiente se percibe cooperación, responsabilidad y respeto. (Lamprea & Leguizamón, 2012).

5. En el año 2007 García Guillermo desarrollo el estudio titulado “Clima Organizacional: hacia un Nuevo Modelo”, hace referencia a que se debe tener en cuenta las diferentes perspectivas que posee cada persona en lo relacionado con la organización, de tal forma que todas las personas son diferentes y hacen aportes desde el lugar que tienen en la organización. Una parte fundamental de este estudio es que los integrantes de la organización deben construir a partir de lo que ellos hacen y como se reconocen ante la organización en la que están laborando, de esta forma los colaboradores de

la universidad o de la empresa en cuestión son los que definen los aspectos a evaluar en la organización. (Garcia, 2007).

6. En el año 2006 Diana Vega y otros realiza un estudio titulado “Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá”. El clima organizacional es una necesidad evidente que ha surgido en distintas empresas y organizaciones educativas. Esta investigación propone que esta temática puede apoyar los temas de gestión en las organizaciones y como puede mejorarse la calidad de los ambientes laborales.

Este estudio desarrolla una conceptualización teórica, de cómo es abordado el concepto de clima organizacional, desde el punto de vista de diferentes autores Lewin (1951), Argirys (1957), Halpin y Croft, (1963) Forehand y Gilmer, (1965) Litwin y Stringer (1958), y la definición de clima organizacional como es abordado desde diferentes disciplinas del conocimiento. (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, Revista Diversitas-Perspectivas de Psicología, 2006).

7. En el año 2006 Méndez Carlos Eduardo desarrolla el estudio Clima Organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención, es un estudio que se realiza en la Universidad del Rosario y tuvo como intención la creación de un instrumento llamado IMCOC, herramienta útil para que se pueda ejercer la investigación en programas académicos que se relacionan con la administración de empresas y la psicología. A través de este instrumento las diferentes organizaciones pueden encontrar datos importantes para el desarrollo de sus labores, por tal motivo se menciona el mejoramiento de las condiciones laborales, los estilos de liderazgo, la percepción del clima organizacional, y la participación de los empleados en la toma de decisiones.

8. En el año 2005 en la Universidad Pontificia Bolivariana se realizó un estudio sobre clima organizacional “Medición de Clima organizacional”. Esta investigación tiene como principal objetivo la elaboración de un instrumento que es importante para obtener la información de cómo se encuentra el clima organizacional en la Universidad. El instrumento diseñado analiza las siguientes variables: motivación, estilos de dirección, control, comunicación, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, filosofía institucional, empoderamiento, disponibilidad de recursos, estabilidad, trabajo en equipo, seguridad y salud ocupacional, estas doce variables son las que van ayudar para realizar el análisis de la información. (Acevedo, Jaramillo, & Rendon, 2008).

5.3 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

El presente apartado analiza algunas investigaciones llevadas a cabo en el contexto internacional, estas traen consigo un propósito en común y es identificar la percepción sobre clima organizacional en las diferentes instituciones.

1. En el año 2015 Ortega, Carlos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos realizó el estudio titulado “Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas Del Lima de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” cuyo propósito principal es estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Se aplicaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral.

Entre los aspectos encontrados se llegó a las siguientes conclusiones: las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, se reafirmó que el hallazgo las competencias laborales sí influye en el

clima organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa. (Ortega, 2015, pág. 195).

2. En el año 2012 Cresín, Angélica de la Universidad San Ignacio de Loyola realizó el estudio llamado “Clima Organizacional según la Percepción de los Docentes de una Institución Educativa de la Región Callao”. Cuyo principal objetivo fue explorar la percepción de los docentes respecto al clima organizacional que viven en su institución.

Entre los resultados obtenidos y analizados se obtuvo que el clima organizacional que perciben los docentes es predominantemente medio, esto podría deberse a una escasa afiliación por parte de ellos, lo cual impediría una buena actuación personal y grupal, siendo un elemento de riesgo especialmente tratándose de una institución educativa. (Crespín, 2012, pág. 40).

3. En el año 2012 Patrón R y otros, efectuó el estudio llamado “Metodología para estudios de clima organizacional en las Mipymes”, se realiza un análisis desde la construcción de las actividades humanas, y como estas están orientadas a mejorar las relaciones humanas en las organizaciones.

El objetivo es promover estudios en los cuales se pueda abordar el clima organizacional desde una mirada en la cual no sean datos numéricos, sino que se aborden conceptos, como la percepción en el ambiente de trabajo, la participación en las actividades de la empresa. Las Mi pymes son las empresas en las cuales se encuentra la mayor población activa para laborar en México,

por eso es importante hacer los estudios de estas organizaciones de sus ambientes laborales. (Patrón, Arguelles, & Rodríguez, 2012)

4. El estudio realizado en Cuba el año 2011, por Alina Segredo, “la gestión universitaria y el clima organizacional”, aborda lo relacionado con la gestión universitaria pero enfocada en dirección al clima y la importancia de este para las facultades de medicina. El clima es abordado en cinco dimensiones estas son: motivación, liderazgo, comunicación, reciprocidad, participación y comunicación.

El clima organizacional es estudiado como un factor que puede incidir en los temas de salud pública, porque un ambiente laboral en malas condiciones ocasiona problemas en los cuales puede afectar el comportamiento de gran número de personas y ocasionar enfermedades que afectan el clima organizacional. El objetivo del documento es mostrar que el clima organizacional es un tema importante para ser estudiado en las facultades de medicina y en otras que les interesé el tema. (Segredo, 2011).

5. En la investigación elaborada en el año 2010 por Durán y otros, El Clima Organizacional en la Universidad: Modelo de Medición para el Personal de Apoyo, efectuada en la Universidad de Mar de Plata, se menciona las miradas que tienen en la Universidad sobre el clima organizacional orientado al personal de apoyo.

Para elaborar el concepto de clima organizacional se emplean autores como Etkin y Chiavenato, se resalta el interés de los autores en tomar las percepciones del personal de apoyo. “Las percepciones de los individuos, los procesos de la organización, las interacciones de las personas e incluso el contexto externo.” (Durán, Atlante, & Giordano, 2010, pág. 6).

6. En el año 2004 en la zona costera de la provincia de Tarragona, se realizó el estudio titulado “el burnout y las manifestaciones psicosomáticas como

consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral”, este estudio está relacionado en como algunos factores psicológicos de la persona pueden tener efectos manifestados en el estrés y los nervios y como estos dos factores inciden en el clima organizacional, porque en algunos casos estos factores pueden alterar el rendimiento de la persona en el puesto de trabajo.

El estudio persigue dos objetivos fundamentales: el primero es determinar si las variables del modelo de las características del puesto (MCP) son predictoras de los niveles de Burnout y de Síntomas Psicósomáticos en el trabajo; y el segundo objetivo es examinar si el Clima Organizacional pronostica los niveles de Burnout y de Síntomas Psicósomáticos en el trabajo. (Boada, Vallejo, & Agulló, 2014).

6. MARCO TEÓRICO

6.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional varía y se determina a partir de su desarrollo histórico. Desde diferentes autores, el concepto se ha ido transformando entre un concepto netamente externo a la persona, otro dedicado a aspectos internos de la persona y otros aspectos que relacionan los dos.

En primera instancia, Margarita Chiang y Otros (2010), definen clima organizacional como “el concepto de clima organizacional se suele atribuir a la teoría de la motivación que desarrollo Lewin en 1951, pero el concepto mismo, se hizo especialmente popular en la Bibliografía organizacional e industrial de los años 60 y 70, a raíz del libro de Litwin y Sringer (1968), y de los trabajos fundamentales de Forehand y Von Gilmer”. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

Además, plantea: “las definiciones que los investigadores han propuesto para determinar que entienden por clima organizacional, han evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales. Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades organizacionales, dominando los factores organizacionales o

situacionales. Posteriormente aparecieron un segundo grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas e interpersonales, en la que los factores individuales son determinantes. Una tercera aproximación considera el clima como un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre persona y situación” (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

El recuento histórico anterior se desarrolla a partir de los años 30 hasta los años 70 del siglo XX. Y en investigaciones del desarrollo del clima organizacional. A partir de allí, diferentes autores han evolucionado en la definición de clima organizacional y sus alcances, incluso en Colombia.

Uno de estos autores, Carlos Eduardo Méndez, define el clima organizacional desde una perspectiva integral: “el clima organizacional se enmarca en esta perspectiva integral, considerado como el ambiente propicio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Mendez, 2006).

Por su parte, Anzola, M (2003) menciona que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Anzola, 2003).

Asimismo teóricos como Toro, F (2006), menciona que el contexto de trabajo y la percepción que los individuos tengan de la organización se pueden crear estímulos que definan y logren el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Así, el clima organizacional es entendido de acuerdo con Toro, F (2006) como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa, en las cuales influye por una parte los

procesos institucionales y por otra las características individuales de quienes la integran, dando como resultado el ambiente, entorno, o atmosfera de la entidad la cual es única precisamente por las particularidades de cada organización. (Toro, 2006)

Por otro lado, y de una manera muy específica Diana Vega, nos da un panorama sobre la definición de Clima Organizacional que han tenido algunos investigadores: (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, Diversitas: Perspectivas en Psicología, 2006).

1. Definiciones de Clima Organizacional, Vega (2005)

| Autor principal | Definiciones | Autores que la retoman |
|-----------------------|---|--|
| Lewin (1951) | El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización. | Dessler, 1979; Méndez, 1982; Romero y Leal, 1990; Acero, Irigorri y Morcillo, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Díaz e Iral, 1997; Marchan y Pérez, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peñaranda, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Abril y Fajardo, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Buitrago, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001. |
| Argyris (1957) | El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización. | Peiró, 1995; Abril y Fajardo, 2000. |
| Halpin y Croft (1963) | El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización. | Dessler, 1979; Romero y Leal, 1990; Acero, Irigorri y Morcillo, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Peiró, 1995; Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Flórez, 1999; Mesa y Pardo, 2004. |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Forehand y Gilmer (1964) | El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman. | Dessler, 1979; Álvarez, 1992a; Romero, 1992; Acero, Irigorri y Morcillo, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Bernal y Gómez, 1995; Díaz e Iral, 1997; González y Linares, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Quiñónez y Micolta, 1999; Flórez, 1999; Buitrago, 2000; Abril y Fajardo, 2000; Díaz y Suárez, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001; Acero, 2003; Páramo, 2004. |
| Litwin y Stringer (1968) | El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización. | Dessler, 1979; Méndez, 1982; Romero, y Leal, 1990; Romero, 1992; Acero, Irigorri y Morcillo, 1994; Calle y Rodríguez, 1994; Prieto, 1995; Lozano y Mendoza, 1995; Díaz e Iral, 1997; González y Linares, 1997; Rosales, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peñaranda, 1998; Guzmán, 1998; Nieto, Rodríguez y Arango, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Flórez, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Valdenebro y Lozano, 2000; Triana, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Cabrera, Parra, Rentería y Sánchez, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Angarita, Ricaurte, Amaya, Rodríguez y Cortés, 2001; Forigua, Jiménez y Valero, 2003; Mesa y Pardo, 2004; Camacho, Ospina y Segura, 2003; Cardona y Sandoval, 2003; Gálvez, 2004; Moro y Murcia, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005; Quintana, 2005. |
| Tagiuri (1968) | Clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características. | Calle y Rodríguez, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Peiró, 1995; Peña y Sánchez, 1998; Vargas, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Acero, 2003; Páramo, 2004. |
| Pace (1968) | El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes. | Álvarez, 1992a; Abril y Fajardo, 2000. |

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| Hall (1972) | El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado. | Dessler, 1979; Granja y Chamorro, 1998; Buitrago, 2000; Castiblanco y Quiroga, 2001; Bernal y Soto, 2001; Forigua, Jiménez y Valero, 2003; Barón y Cordovéz, 2005. |
| Campbell (1976) | El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. | Calle y Rodríguez, 1994; Peiró, 1995; Valdenebro y Lozano, 2000; Páramo, 2004. |
| Payne y Pugh (1976) | El concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones. | Peiró, 1995; Toro, 1996a; Bravo y Mosos, 1998; Páramo, 2004, Valdenebro y Lozano, 2000; Bernal y Soto, 2001. |
| James y Jones (1974) | Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones. | Calle y Rodríguez, 1994; Barcha y Riveros, 1994; Vargas, 1999; Martínez y Guerrero, 1997; Valdenebro y Lozano, 2000; Toro, 2000; Bonnet y Cortés, 2002; Acero, 2003; Páramo, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005. |
| Dessler (1979) | El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura. | Romero y Leal, 1990; Álvarez, 1992a; Reyes y Rodríguez, 1995; González y Linares, 1997; Peñaranda, 1998; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Quiñónez y Micolta, 1999; Flórez, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Sánchez y Silva, 2004, Barón y Cordovéz, 2005. |
| Naylor Pritchard, e Ilgen. (1980) | El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización. | Toro, 1992a; Calle y Rodríguez, 1994; Peiró, 1995; Marchán y Pérez, 1997; Abril y Fajardo, 2000. |
| Flippo (1984) | Presenta una analogía entre clima organizacional y clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización. | Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Sánchez, 1994; Ángel, 1998; Granja y Chamorro, 1998. |
| Brunet (1987) | El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las | Bernal y Gómez, 1995; Prieto, 1995; Vargas, 1999; Acero, Iragorri y Morcillo, 1994; Martínez y Guerrero, 1997; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; González, Martínez, Peinado, Salazar, |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | <p>variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.</p> <p>Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.</p> | Torres y Zapata, 1999; Forero y Valero, 2003. |
| Reichers y Schneider (1990) | El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. | Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Andujar, 1999; Buitrago, 2000; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001; Toro, 2001; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Acero, 2003; Moro y Murcia, 2004; Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005. |
| Robbins (1990) | El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. | González y Linares, 1997; Granja y Chamorro, 1998; Peña y Sánchez, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Sánchez y Silva, 2004. |
| Chiavenato (1990) | <p>El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.</p> <p>El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.</p> | Otálora, 1993; González y Linares, 1997; Guzmán, 1998; Quiñónez y Micolta, 1999; Peñaranda, 1998; Granja y Chamorro, 1998; Triana, 1999; Vargas, 1999; Flórez, 1999; Díaz y Suárez, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Bonnet y Cortés, 2002; Bobadilla y De Antonio, 2002; Mesa y Pardo, 2004; Gálvez, 2004. |
| Álvarez (1992a y 1992b) | El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral. | Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 1995, Ramírez, 1995; Marchán y Pérez, 1997; Bravo y Mosos, 1998; Abril y Fajardo, 2000; Toro, 2001; Moro y Murcia, 2004. |
| Peiró (1995) | El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva. | Peña y Sánchez, 1998; Jiménez, Martínez y Muñoz, 2001. |

| | | |
|------------------|---|--|
| | El clima organizacional es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso (ver figura 2), pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral. | |
| Silva (1996) | El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización. | Vargas, 1999; Abril y Fajardo, 2000; Guillén y Guil, 2000. |
| Gonçalvez (1997) | El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta. | Valdenebro y Lozano, 2000; Portela, Ramírez y Ramos, 2001; Forero y Valero, 2003; Bonnet y Cortés, 2002; Barón y Cordovéz, 2005; Quintana, 2005. |

A partir de lo anterior y realizando un análisis minucioso, tomaremos la definición de Clima Organizacional de Anzola, M (2003) como base para nuestro proyecto. Quien, define que: El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las relaciones interpersonales que se dan entre los integrantes de la empresa, como está dirigida la organización, sentido de pertenencia: la retribución de las labores desarrolladas, si cuenta con los recursos adecuados para desenvolverse, la coherencia de cómo es dirigida la organización y los valores colectivos que se dan entre los integrantes de esta. Es importante mencionar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Lo anterior, teniendo en cuenta el instrumento Edco cuyas dimensiones que valoran características específicas del clima organizacional como son: Relaciones

interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos

6.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Hace referencia al sistema de acciones, valores y creencias que comparten los diferentes integrantes de la organización, por lo cual esta cultura es importante porque se desarrolla en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde los mandos directivos a los puestos de bajo poder decisonal.

“La cultura de una organización educativa es la interactividad de los valores y significados, de los criterios para la acción, las costumbres y la aceptación de la labor realizada que distinguen a todas las personas que conforman una comunidad” (Barrigüete & Penna, 2011, pág. 54).

De tal forma en las instituciones educativas también se fomenta una cultura organizacional, que puede ir relacionada con la misión, la visión y todos los significados que se creen dentro de esas instituciones, por lo cual toda institución educativa genera su propia cultura organizacional, teniendo en cuenta rasgos propios que la identifican.

Para finalizar, una interpretación sobre cultura organizacional emplearemos el siguiente fragmento: “También señala que la cultura es intangible, en sus fundamentos, puesto que consiste de creencias, supuestos, valores, normas y marcos y referencia. Y finalmente plantean que la cultura influye en el comportamiento de los miembros de las organizaciones” (Montoya, 2014, pág. 7).

Entonces la cultura organizacional, es una noción que va diferir del clima organizacional porque este se va encargar de cómo es percibido en el ambiente laboral en la organización por sus miembros y este será el concepto central de este trabajo de investigación.

6.3 VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Sánchez Vargas señala instrumentos de medición de clima organizacional que han creado algunos autores y que han sido de gran utilidad en la medición del clima Organizacional en diferentes organizaciones.

Krumm (2001) citado en Cabrera, 2004) apunta a que varios instrumentos han sido desarrollados para medir el clima tanto como una unidad o a través de varias dimensiones que constituyen el clima totalmente como por ejemplo, Business Organizational Climate Index (BOCI) desarrollado por Payne and Pheyseys . Además agrega que para considerar la evaluación de clima es necesario obtener el mayor número de opiniones posibles por parte de los miembros de la organización. (Sánchez Vargas, 2006: 13).

Halpin and Croft (1970 citado en Fernández, 2004) desarrollan el Cuestionario Descriptivo de Clima Organizacional (OCDQ) aplicado principalmente a escuelas de educación básica y actualmente adaptado también a instituciones de salud. El cuestionario original se compone de 64 reactivos tipo Likert que al final pueden dar 6 tipos de climas que van desde abiertos a cerrados. Las dimensiones son las siguientes: falta de compromiso, bloqueos o interrupciones en el trabajo, espíritu de cuerpo o de docentes, amistad y proximidad, distanciamiento con el director, énfasis en la producción resultados, confianza con el director y consideración o respeto con el director. Lo anterior, es dividido en percepciones de los empleados hacia el director y la otra mitad percepciones entre los mismos docentes.

Waine y Page (2002) retoman el OCDQ original para crear el cuestionario Organizacional Climate Index (OCI), instrumento para aplicar en el campo educativo conformado por 27 reactivos y por las siguientes dimensiones: vulnerabilidad institucional, liderazgo institucional comportamiento profesional del profesor, éxitos y logros académicos. (Sánchez Vargas, 2006, pág. 13).

Otro instrumento de medición de Clima organizacional es el EDCO (2006), el cual usaremos para nuestro trabajo. Y cuyas dimensiones que valoran características específicas del clima organizacional como son: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

6.4 GESTION EDUCATIVA:

Este concepto va relacionado a cómo se ejerce la dirección y el liderazgo en las instituciones educativas. De esta forma lo que se empieza a implementar en los establecimientos educativos es una nueva forma de realizar el ejercicio administrativo en el cual no se pretende incentivar una educación en una línea única sino que proporciona varios caminos para la ejecución y desarrollo de la educación.

De tal forma este nuevo concepto de gestión que se pretende implementar en las instituciones educativas se desarrolla a partir de la participación de diferentes actores, en este caso intervienen, los directivos, los docentes, el personal administrativo y todos los involucrados en la comunidad educativa. De tal forma la gestión educativa tiende a la organización de los establecimientos educativos, esto significa que las instituciones educativas requieren de una organización que deben realizarla los actores educativos en conjunto.

“Aunque se reconoce que gestión es un término que abarca muchas dimensiones se considera como distintiva de la misma la dimensión participativa, es decir se concibe como una actividad de actores colectivos, y no meramente individuales”. (Correa & A, 2005, pág. 1).

La gestión propicia que se genere un ambiente colaborativo al interior de la organización y esto puede ocasionar que se hagan a un lado las individualidades y que se busque promover el bien del equipo de trabajo, el resultado de lo anterior es generar una administración la cual promueva las relaciones horizontales y esto provoca un mejor ambiente laboral en la organización, y que se puedan lograr las metas trazadas por la organización.

“Esto supone visualizar que la palanca de transformaciones educativas radica en una gestión integrada de institución educativa estratégica. Solo una profunda transformación de la forma de trabajo en educación permitirá situar al sistema educativo en óptimas condiciones de avanzar hacia los objetivos estratégicos que lo están desafiando: calidad, equidad, pertinencia del currículo y profesionalización de las acciones educacionales.” (UNESCO, 2000, pág. 16).

Uno de los aspectos más importantes para abordar de la gestión educativa es el tema de la calidad de la educación, el cual es importante, porque esto va relacionado con la forma como se desarrollan las actividades educativas y se dan a conocer a la comunidad, por lo tanto el talento humano es importante para dicha labor porque son los que ejecutan las políticas educativas en las diferentes instituciones de educación superior.

“Siempre que se habla de calidad, en su definición, es asociada a la consecución de resultados óptimos, siendo así, estos son de gran importancia, pero no debe ser lo único que se debe considerar, se debe construir la justificación tanto del medio; por tanto, se puede deducir con esto, que la calidad de la educación debe ser tomada integralmente con cada uno de esos componentes, tanto el alumno, como el profesor, la institución y el currículo” (Ramírez, 2012, pág. 83).

LOS MODELOS DE GESTIÓN

Desde los años 90 prima en las políticas educativas, el enfoque de descentralización que estaba encaminado a fortalecer las regiones, esto significa que las regiones van a formar parte de la construcción de los procesos educativos, tanto en lo pedagógico como en lo curricular, por lo cual desde ese momento cada municipio empieza aplicar las nuevas políticas.

Con esta descentralización se da especial privilegio a la calidad, que es importante porque empieza a enfatizar en cómo se debe entregar el servicio educativo, por tal motivo se busca una educación que tienda a mejorar, que a la vez proporcione cambios en los resultados de los aprendizajes y lo más importante que se

aprovechen todos los recursos que tienen a disposición para generar los procesos educativos.

De esta manera es crucial enfatizar en los resultados que son importantes para determinar si la educación se está llevando a cabo de la forma adecuada, un ejemplo de esto puede ser la importancia que tiene para todos los programas académicos de educación superior obtener el registro calificado, porque a través de esto se mide la importancia que puede tener este programa para los futuros estudiantes.

En lo relacionado a los resultados es importante hablar del Bienestar Institucional, factor que predomina en cuanto a los ambientes laborales que se pueden dar en las diferentes facultades, porque si el equipo administrativo está conectado y trabaja en red de la forma adecuada, lo más pertinente para dicho grupo es que se den los mejores resultados.

Ahora las instituciones educativas con las nuevas reformas políticas tienden a favorecer la política del resultado, la cual es importante para determinar la calidad de la institución y de los programas ofertados. “El deber ser ha sido remplazado por una preocupación por los resultados y los procesos que conducen hacia ellos” (Cassasus, 1994, pág. 1).

Los procesos deben ser mirados desde la estructura de la organización, pero se debe destacar que todas las estructuras organizacionales no son lo mismo. Hay organizaciones que hacen énfasis en la calidad total que significa que no debe quedar desperdicios o aprovechar las cosas al máximo, otra perspectiva es hacia lo económico y lo productivo que va orientada a la búsqueda del recurso, otra forma es a través de la comunicación y la generación de redes para generar los procesos en la organización.

En las organizaciones es importante tener en cuenta los procesos, porque son los que van ayudar a definir los diferentes derroteros que tomara la organización en cuanto a la política de calidad, lo administrativo va ligado a que el programa

académico pueda sostenerse en el tiempo y lo económico en el sentido de la generación de proyectos que mantengan viva a la organización.

“Como ejemplo de los procesos internos que se desarrollan al interior de la escuela como centro de gestión tenemos: el proceso de enseñanza aprendizaje, procesos administrativos, proceso de supervisión”. (Cassasus, 1994, pág. 7).

Existen diferentes modelos de gestión estos son: 1) el normativo empieza a tener en cuenta los planes de desarrollo y la sociedad está al margen, 2) prospectivo en el cual se pretende desarrollar en los territorios la micro planificación como mapas escolares y proyecciones en cuanto a lo relacionado con los recursos humanos, 3) Identificar soluciones alternativas a los problemas que se dan en la escuela, 4, estratégico situacional, referente a la planeación estratégica y las situaciones que se presentan, 5) la calidad total se preocupa por superar barreras en lo concerniente a la producción de las organizaciones.

LA DIRECCIÓN Y EL LIDERAZGO

La gestión debe desarrollarse con la intención de articular diferentes equipos de trabajo, de facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la organización, se puede mencionar que dentro de la gestión se articula los pensamientos de los diferentes integrantes de la organización de tal forma debe apuntar a que se creen lazos comunicativos, en los cuales se desarrollen las diferentes actividades de la organización.

Es importante plantearse retos en el caso de las instituciones de educación superior en cuanto a la comunicación, la división del trabajo, como se articulan las ideas para realizar las diferentes actividades y como trazar objetivos reales que puedan ser cumplidos.

Dirigir una organización es parte importante y necesaria de la gestión, porque la persona que dirige será la encargada de coordinar los esfuerzos para que cada uno de los miembros de la organización cumpla con los objetivos, también organizara como se efectuaran las tareas de la organización.

“La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo”. (Munch, 2010, pág. 105).

Es importante hacer referencia a los líderes que son las personas encargadas de dirigir las acciones dentro de la Universidad. De esto se deriva que se encuentren diferentes tipos de liderazgo, como son el autocrático, democrático, participativo, el paternalista, entre otros, pero destacamos esos cuatro por ser los que más emplean en la organizaciones.

El liderazgo debe ser ejercido de tal forma que los miembros de la organización puedan propiciar un ambiente adecuado, en el cual la organización pueda funcionar, y esto debe efectuarse desde la gestión, y los equipos de trabajo en todos los niveles jerárquicos de la organización.

De esta forma el líder de la organización también está interesado en que decisiones se deben tomar para el bien del equipo, y del proyecto educativo que se está realizando en los diferentes programas académicos de la Universidad Pedagógica Nacional, en específico en los programas de pregrado de la Facultad de Educación.

Por tal motivo las decisiones deben ir orientadas a solucionar una necesidad, en este caso puede ser académica o administrativa, un problema que se puede presentar es que la vinculación laboral se puede desarrollar en un corto plazo lo que significa que los equipos de trabajo están cambiando constantemente y puede afectar las decisiones que se toman en la organización.

6.5. BIENESTAR INSTITUCIONAL

El bienestar universitario surge de unas políticas públicas en la segunda mitad del siglo XX en Colombia. Pero ha tenido una evaluación muy importante hasta llegar a la ley 30 de 1992. Este proceso de transformación ha llegado a tener gran influencia

en la Calidad de vida de las Comunidades Universitarias y se ha transformado desde el asistencialismo hasta ser una parte esencial del desarrollo de las instituciones.

“El concepto de bienestar estudiantil aparece por primera vez en la legislación colombiana con la Ley 63 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, que reorganiza la Universidad Nacional y ordena la creación de una Ciudad Universitaria” (González, Aguilar, & Pezzano, 2002)

En esta primera aparición del Bienestar Institucional, aparecían beneficios para satisfacer las necesidades básicas de los estudiantes con dificultades como: residencias universitarias, comedores, servicios médicos, deporte organizado.

Con la aparición de ASCUN (Asociación Colombiana de Universidades) en el año 1958, los diferentes directivos y rectores de universidades, comienzan a ver “la necesidad de adoptar una política general universitaria en materia de vida y bienestar estudiantil” (González, Aguilar, & Pezzano, 2002).

En 1971 se realiza la reforma universitaria durante el Ministerio de Luis Carlos Galán. Esta reforma le permitió generar grandes avances en Bienestar Universitario a Colombia. En esta reforma se distinguían avances como: orientación al estudiante, a nivel psicológico y vocacional, salud, asistencia médica y odontológica, empleo y ayudas económicas: crédito educativo, subsidios para vivienda o alimentación, residencias estudiantiles, comedores, cafeterías, etc.

“En general hasta la década del 80 el bienestar universitario se entiende como la atención de necesidades o carencias de carácter socioeconómico en la población estudiantil. La universidad pública asume por medio de él una función propia del Estado de Bienestar. Al comienzo de esa década, el Decreto 80 de 1980, expedido por el ICFES, confiere carácter de obligatoriedad al bienestar social en las instituciones de educación superior.” (González, Aguilar, & Pezzano, 2002). A partir de este momento, se pasa de una visión del Bienestar con carácter existencialista,

o resolver las carencias socioeconómicas de la comunidad, a tener una visión desde el desarrollo humano.

Posteriormente surge la ley 30 de 1992, en la cual se evidencia una transformación muy importante debido a la nueva constitución política de 1991. Esta transformación se caracteriza por impulsar el desarrollo de las potencialidades del ser humano, libre desarrollo de la personalidad, desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. Además se le da gran importancia presupuestal en todas las universidades al Bienestar Institucional.

Por último, con la creación de Consejo Nacional de Acreditación, se dan lineamientos y procesos de evaluación que permiten darle importancia a los procesos de bienestar institucional:

El modelo del Consejo Nacional de Acreditación reconoce que el bienestar universitario es un elemento que toca todos los aspectos de la vida de las instituciones de educación superior y considera los siguientes aspectos:

- El clima institucional
- La estructura del bienestar institucional.
- Los recursos para el bienestar institucional. (González, Aguilar, & Pezzano, 2002).

A partir del desarrollo histórico expuesto anteriormente, llegamos a concluir que el Bienestar Universitario tiene como principales orientaciones y objetivos: calidades de vida, formación integral y construcción de comunidad, gracias a la definición de espacios formales de reflexión y capacitación en temáticas relacionadas con el desarrollo humano.

BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Como se explicó en la organización jerárquica de la Universidad Pedagógica, se estructura por divisiones. Una de ellas es la de Bienestar universitario. Esta figura le permite tener un rango de jerarquía igual a otras como las facultades o divisiones financiera o administrativa, logrado independencia de recursos y autonomía.

La Subdirección de Bienestar Universitario de la Universidad Pedagógica, es una propuesta enmarcada en el campo de la pedagogía, cuyo objetivo principal es orientar y dinamizar los procesos cotidianos de construcción social, a partir de una concepción cultural del desarrollo humano, al tiempo que se constituye en uno de los principales componentes de orientación del acontecer de la Universidad, en la búsqueda continua del mejoramiento del clima institucional.

La división de Bienestar, tiene cinco programas generales sobre los cuales se desarrolla su labor: programa Psicosocial, que se enfoca en trabajo psicológico y trabajo social. El programa de salud, enfocado en prevención y atención en servicios de primer nivel a los estudiantes. Programa de deporte y recreación con actividades y proyectos de salud física y desarrollo de actividades deportivas internas y externas de la Universidad. Programa de egresados, enfocado a la atención de investigación, proyección social, programas de extensión y contacto permanente con los egresados. Programa de cultura, enfocado al desarrollo cultural a nivel interno y externo representativo. Y programa socioeconómico, tratando de atender por medio de proyectos laborales y de restaurante.

Adicionalmente el bienestar institucional, se encarga de convenios como ICETEX y el desarrollo del Centro Cultural Gabriel Betancur Mejía, donde se desarrollan actividades locales y nacionales de desarrollo cultural, logrando grandes representaciones y reconocimiento en Colombia.

6.6 LO HUMANO Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El humanismo es, entre otras cosas, la afirmación o la intuición de que todos los humanos tenemos en común algo fundamental y un mismo derecho a la dignidad y el respeto (Bokova, 2010, pág. 6). Por ende, es importante abordar la parte humana en lo relacionado con el clima organizacional, esto se deriva de que el talento humano de los programas de Pregrado de la Facultad de Educación, de la Universidad Pedagógica deben direccionarse a construir relaciones interpersonales en las cuales exista una buena comunicación entre los diferentes integrantes del equipo trabajo.

De esta forma cuando no hay una buena comunicación, se está perdiendo uno de los principales componentes de la vida humana que es la interacción entre unos y otros. Por tal motivo es necesario fomentar ambientes sanos en los cuales los integrantes del equipo puedan tener unas relaciones interpersonales las cuales favorezcan la producción del equipo.

La Universidad desde sus diferentes facultades debe promover iniciativas en las cuales se hallan espacios participativos en los cuales intervengan todos los miembros del equipo de trabajo, y se puedan identificar factores como la falta de comunicación o el rechazo por el otro que es algo muy común que ocurre en todas las organizaciones.

Se debe promover un ambiente organizacional en el cual primen valores como la colaboración, el respeto, la solidaridad y la responsabilidad, en cuanto a la labor que ejerce el talento humano que es facilitar el funcionamiento de los programas académicos de la Universidad, por lo cual es importante fortalecer en todo momento el trabajo en equipo y la generación de redes.

Es importante tener en cuenta, que toda organización puede presentarse diferentes tipos de conflictos los cuales pueden ocasionar todo tipo de divisiones en los equipos de trabajo y esto ocasiona el entorpecimiento de los procesos o actividades

que se proponga realizar la organización, por lo cual es necesario que los equipos de trabajo resuelvan sus conflictos desde una perspectiva en la cual el mayor beneficiado sea el grupo de trabajo.

En cuanto a la información es importante que los equipos de trabajo se involucren con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación Social TICS, porque de este modo pueden estar actualizados y estar constantemente conectados entre ellos para solucionar los problemas y eventualidades que se presenten en la Universidad, esto también ayuda agilizar la comunicación entre las diferentes dependencias de la Universidad, y de esta forma hay una constante actualización en lo referente a los temas educativos.

El talento humano debe apuntar a que sus procesos fortalezcan al ser humano desde lo social y lo educativo, y siempre se produzca una información efectiva, una comunicación asertiva entre los diferentes integrantes de los equipos de la Universidad Pedagógica Nacional y a través de esto colaborar para propiciar una educación de calidad en todos los programas académicos de la Universidad.

“Un ser humano plenamente realizado es aquél que reconoce la coexistencia y la igualdad con todos los demás, por más lejos que estén, y que se esfuerza por hallar una manera de convivir con ellos”. (Bokova, 2010, pág. 4).

Entonces para propiciar un clima organizacional, en el cual puedan coexistir todos los miembros del equipo de trabajo, es necesario que se implemente estrategias en las cuales se fortalezca una buena comunicación, que se comparta la información de forma rápida, que se respeten los valores de la organización y que se promueva desde el trabajo de cada quien un sentido de pertenencia en cual todos los integrantes de la organización se identifican como parte de la organización.

6.7. PERCEPCIÓN

En primer lugar, debe señalarse que estamos ante un fenómeno, la percepción que, a simple vista, es individual y subjetivo. Tal como se puede observar en las

definiciones que provienen de distintas disciplinas desde la Psicología, pasando por la Comunicación Social hasta la Mercadotecnia, el componente cultural se aborda, generalmente, como circunstancia externa que demarca su configuración, dando cuenta de la influencia de los factores culturales y sociales sobre la percepción que el individuo tiene de sí mismo y de su entorno. (Atar, 2010).

Por eso, no es sencillo encontrar definiciones que refieran a la percepción es verdad que claramente acotada por procesos individuales vinculados a mecanismos sensoriales y de cognición y trasladar ese concepto al plano de lo colectivo. Es decir: al plano social. (Atar, 2010).

En nuestro trabajo se mirará la percepción de las dimensiones del clima organizacional del Personal Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional en los programas de pregrado.

7. MARCO LEGAL

7.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Tal como lo define la Guía Nacional para la Simplificación, el Mejoramiento y la Racionalización de Procesos, Procedimientos y Trámites, expedida por el DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Gestión Ambiental, Gestión de Desarrollo Administrativo, entre otros)”.

El Sistema Integrado de Gestión - SIG sirve para lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, partes interesadas, usuarios, comunidad, beneficiarios o destinatarios del servicio, dado que las tres (3) normas que lo integran (MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009 y SISTEDA 2005) tienen elementos comunes (compatibles) que al ser ejecutados de manera organizada y

coordinada con procesos de mejoramiento continuo, ayudan no solo a alcanzar los objetivos específicos de cada Sistema, sino a cumplir la obligación legal de su implementación.

En el contexto de la Universidad Pedagógica Nacional, es una herramienta de gestión sistemática que permite dirigir y evaluar el desempeño de la institución, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011)

Es un proceso de construcción colectiva en el cual están involucrados los servidores públicos académicos, administrativos y particulares que ejercen funciones públicas es fundamental para su planeación, desarrollo, control, retroalimentación y ajuste, en caso de ser necesario.

La importancia de la aplicación del Sistema de Integrado de Gestión y Control debe entenderse como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Así mismo contempla, desde el control, la evaluación a la estrategia, la gestión y a los propios mecanismos de evaluación de la Institución. (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011)

El sistema integrado de gestión es definido por el Manual de Calidad MECI de la Universidad Pedagógica Nacional que determina responsabilidades en la ejecución de los procesos y referenciar todas sus actividades, con el ánimo de presentar el SIGUPN a nuestros usuarios, así como los requisitos y controles específicos implementados para lograr su satisfacción (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011).

7.2 ACREDITACIÓN

El proceso de acreditación en la Universidad Pedagógica Nacional, parte de la base legal de la ley 30 donde se establece en sus artículos 53-54-55 donde se crea el sistema nacional de acreditación y la Ley 1188 de 2008: Regula el registro calificado de programas de educación superior y el Decreto 1295 de 2010: Reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

La autoevaluación es el centro del proceso de autorregulación, porque en esta etapa es donde con la información recolectada se evidencian los puntos fuertes y los puntos débiles de un programa, es esto lo que nos da las herramientas necesarias para implementar un plan de mejoramiento al interior del programa.

La autoevaluación se debe realizar al menos dos veces durante el periodo que se está solicitando el registro calificado. (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011)

“La Universidad Pedagógica Nacional con el firme compromiso de invertir en su mejora continua, en pro del beneficio de la comunidad universitaria y las dinámicas educativas gestadas en la Institución en general, se ha dado a la tarea de diseñar e implementar un Sistema Integrado de Gestión y Control que contempla como base de la operación los Lineamientos de Acreditación Institucional, el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.” (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011, pág. 4).

El funcionamiento del SIG es importante para registrar los diferentes pasos, que se siguen para la acreditación institucional, por eso el fortalecimiento del SIG refuerza los procesos administrativos y de gestión entre otros procesos que son importantes para el desarrollo de las actividades educativas en la universidad, por lo cual para obtener las acreditaciones de alta calidad de los programas académicos se debe emplear el sistema integrado de gestión.

7.3 LEY 1010 DE 2006

Desde el Ministerio de trabajo se están desarrollando políticas para que los trabajadores puedan ejercer su labor en un ambiente social, físico y mental que ayude a mejorar los equipos de trabajo y también el trabajo personal que cada individuo realiza en la organización.

La Ley 1010 de 2006 se refiere al acoso laboral, es importante tener en cuenta que este acoso se puede dar de varias formas en las diferentes entidades privadas o públicas. Por medio de dicha ley se pretende hacer es prevenir que en las diferentes organizaciones, donde se presenta alguna relación laboral no se incurra en maltrato, abuso de alguna de las partes o agresiones de cualquier tipo.

El acoso laboral es definido por conductas en las cuales se trata de infundir miedo, se intimida, terror o angustia, desmotivación e inducir a la renuncia, por lo cual estas se pueden desarrollar en diferentes situaciones laborales y las cuales pueden ejercer tanto un jefe como un subalterno.

Las modalidades de acoso laboral son: Maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, desprotección laboral, actos de irrespeto, estas modalidades lo que nos dicen es en la forma en que se puede presentar el acoso laboral en las diferentes organizaciones.

La Ley 1010 de 2006 establece unas conductas y situaciones que enmarcan el acoso laboral, y que en consecuencia afectan negativamente el clima organizacional, entre ellas:

- a. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

- c. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g. las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público; h. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona. (Ley 1010, 2006).

Esta ley afecta y aplica a todas las organizaciones laborales, de carácter público y privado en Colombia, entre ellas las educativas.

7.4 LEY 1562 DE 2012

LEY DE RIESGOS LABORALES Y SALUD OCUPACIONAL

La ley hace mención del sistema General de Riesgos Laborales, esto es esencia el sistema que se preocupa por la prevención, atención y protección de los trabajadores de las empresas que pueden ser de carácter público o privado. La intención especial de esta ley es que se puedan prevenir los accidentes y las enfermedades en los diferentes puestos de trabajo. (Ley 562, 2012).

Esta ley aborda la salud ocupacional la cual será la encargada de prevenir las enfermedades, lesiones que pueden ser ocasionadas en el puesto de trabajo. Tiende a mejorar el ambiente laboral y le interesa el estado físico, mental y social de los trabajadores.

Esto se encuentra dentro de un Programa de Salud Ocupacional el cual será el encargado de realizar planes, evaluación y controles con el propósito de que se desarrollen en las organizaciones programas en los cuales se puedan advertir los riesgos que puedan afectar la seguridad en el trabajo.

Es importante para el trabajador tener afiliación a la ARL y los sistemas en los cuales la organización cuente para que se atiendan las anomalías por los diferentes riesgos laborales que se pueden presentar en el sitio de trabajo. En una empresa pueden ocurrir accidentes de trabajo o enfermedades laborales los cuales son importantes para esta ley porque se debe estar al día con lo respectivo a las afiliaciones y los pagos requeridos para poder recibir la atención.

Para las organizaciones es importante estar inscritas en los programas de salud ocupacional porque esto ayuda a ejercer el control sobre los diferentes accidentes que ocurren en los diferentes sitios de trabajo, por lo cual dentro de ese programa de salud ocupacional se debe revisar cómo está el clima organizacional porque en algunos casos un ambiente laboral en malas condiciones puede propiciar accidentes de trabajo o enfermedades.

La ley hace referencia por ejemplo, a que se debe realizar afiliación al Sistema de Salud Ocupacional, teniendo en cuenta si es contrato de prestación de servicios, si es funcionario público, estos deben realizar la afiliación de tipo obligatorio, hay otros tipos de afiliación en la cual los contratantes cubren con el costo de dicha afiliación. Y también se da el pago voluntario en el cual entran los trabajadores independientes que ellos hacen sus aportes de forma voluntaria al Sistema de Riesgo Laborales y cotizan al régimen contributivo.

Se entiende por sistema de riesgo laborales: “consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo”. (Ley 562, 2012, pág. 1).

Por tal motivo esta ley es un recurso ineludible en todas las organizaciones de carácter público y las privadas, porque todas deben afiliar a sus diferentes integrantes, para prevenir accidentes o enfermedades que pueden ser factores que pueden incidir en el ambiente laboral de la organización.

Se debe tener en cuenta que hay organizaciones como la Organización Mundial de la Salud, en la cual están interesados por fomentar ambientes de trabajo en los cuales los empleados de las diferentes organizaciones tengan las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores dentro de la organización.

“Un entorno laboral saludable es aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo, considerando lo siguiente, basado en necesidades identificadas”. (OMS, Modelo para crear un entorno laboral saludable, 2014).

- La salud y la seguridad dependen del entorno físico del trabajo;
- La salud, seguridad y bienestar dependen del entorno psicosocial del trabajo, incluyendo la organización del trabajo y la cultura del espacio laboral;
- Los recursos personales de salud en el espacio laboral; y
- Las formas de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y los otros miembros de la comunidad.

De esta manera en las organizaciones educativas se busca fortalecer, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores que son factores importantes para desarrollar las diferentes labores que se desarrollan dentro de la organización, por tal motivo las organizaciones están tratando de fortalecer el clima organizacional teniendo en cuenta que pueden existir factores que lo puedan desestabilizar.

8. METODOLOGÍA

En éste capítulo se ubica la investigación según el paradigma, tipo y enfoque con el fin de describir el interés del campo de indagación y comprender la ruta metodológica.

PARADIGMA en el cuál se sitúa ésta investigación es el hermenéutico cuyas dimensiones centrales son: Descubrimiento de la intención que anima al autor- Descubrimiento del significado que tiene la acción para su autor- Descubrimiento de la función que la acción o la conducta desempeña en la vida del actor- Determinación del nivel de condicionamiento ambiental y cultural. Las cuatro dimensiones forman un esquema de comprensibilidad para las acciones humanas. (Martínez, 2004).

ENFOQUE MIXTO. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Cuantitativo y cualitativo

Los métodos mixtos tienen ventajas significativas a la hora de abordar la investigación, en este caso relacionada con percepciones y consideraciones de las personas, como lo es en el tema de Clima Organizacional.

- a) Enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora).
- b) Mayor fidelidad del instrumento (certificando que éste sea adecuado y útil, así como que se mejoren las herramientas disponibles).
- c) Integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad).

d) Optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos). (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Además de lo anterior, el uso de métodos mixtos de investigación, permite tener una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno a investigar, además de lograr mayor confianza y fidelidad en los resultados.

En nuestro caso, al abordar el tema del Clima Organizacional se hace necesario el abordaje con métodos cualitativos y cuantitativos. Esto permite abordar las categorías en mejor claridad, y lograr entrelazar diferentes características específicas del clima organizacional, como lo son las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la disponibilidad de los recursos; con la percepción específica de las personas consultadas para esta investigación.

TIPO DESCRIPTIVO “Los estudios de alcance descriptivo miden, evalúan recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Los estudios descriptivos son apropiados para indagar aspectos subjetivos de las organizaciones como es el caso de la caracterización del clima organizacional, se trata de describir, relaciones, tensiones problemáticas, fortalezas entre los miembros de la organización y en contraste con la organización misma.

Adicionalmente, es muy importante tomar en cuenta que: “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Para el análisis de la información se asume desde la propuesta de (Eisner, 1998) y algunas aportaciones frente a la investigación cualitativa de (Denzin & Lincoln, 2012) .

Las etapas correspondientes a la ruta metodológica son:

1. Fundamentación
2. Recolección
3. Análisis
4. Interpretación

POBLACIÓN

Ocho personas, en el cargo de: secretaria, Técnico Administrativo, Auxiliar administrativo, supernumerario, la Directora de departamento de Psicopedagogía y tres Coordinadores de los programas pertenecientes a las Licenciaturas de Educación Infantil, Licenciatura en Educación con énfasis en Educación Especial, Licenciatura en Educación Comunitaria con énfasis en Derechos Humanos, y Licenciatura en Psicología y Pedagogía de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional.

De esta manera, se pretende iniciar un proceso de análisis del clima organizacional en la Facultad de Educación, en relación al personal administrativo, y dar una primera mirada desde las dimensiones del clima organizacional.

Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de información.

| Técnica | Fuente | Instrumento |
|------------|--------------------------|----------------------------------|
| Documental | Oficina de aseguramiento | Documento de registro calificado |
| Documental | Legislación laboral | Fichas bibliográficas |

| | | |
|------------|--|----------------------|
| Manual | Manual de Calidad del SIG-UPN – 2011 | Documento del Manual |
| Encuesta | Empleados administrativos de la facultad | EDCO |
| Entrevista | Empleado Administrativo | Entrevista |

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

ETAPA O FASE 1. FUNDAMENTACIÓN

En ésta fase se procede a una búsqueda documental con el fin de fundamentarse teóricamente para ello se abordan las siguientes categorías.

Marco teórico:

| CATEGORÍA | SUBCATEGORIA | INDICADORES |
|--|---|--|
| Clima Organizacional (Anzola, 2003) | <ul style="list-style-type: none"> • Percepciones • Conducta • Procesos Organizacionales | <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Estilo de dirección • Sentido de pertenencia, retribución • Disponibilidad de recursos • Estabilidad, |

| | | |
|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Claridad y coherencia en la dirección • Valores colectivos |
| <p>Cultura Organizacional (Barrigüete & Penna, 2011)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Valores • costumbres | |
| <p>Lo humano y el clima organizacional (Bokova, 2010)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dignidad • Respeto • Realización del ser humano • coexistencia | <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad con los demás • Convivencia con el otro |
| <p>Gestión Educativa (Correa & A, 2005)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Liderazgo • Modelos de gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Participación de directivos docentes y personal administrativo • Ambiente colaborativo • Calidad de la educación |
| <p>Bienestar</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El clima institucional | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades deportivas internas y |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| (González, Aguilar, & Pezzano, 2002) | <ul style="list-style-type: none"> • La estructura del bienestar institucional. Los recursos para el bienestar institucional. | <p>externas de la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extensión y contacto permanente con los egresados. • Desarrollo cultural a nivel interno y externo. • Socioeconómico: proyectos laborales y de restaurante |
| Percepción (Atar, 2010) | <ul style="list-style-type: none"> • Subjetividad • Percepción de sí mismo • Percepción del entorno | <ul style="list-style-type: none"> • Influencia factores culturales • Influencia factores sociales |

Marco legal:

| CATEGORÍA | SUBCATEGORIA | INDICADORES |
|------------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir el desempeño institucional en |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| Sistema Integrado de Gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • satisfacción social | <p>términos de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar desempeño institucional en términos de calidad |
| Acreditación | <ul style="list-style-type: none"> • El registro calificado de programas • La autoevaluación | |
| La Ley 1010 de 2006 | Acoso Laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Los actos de agresión física. • Las expresiones injuriosas • Las injustificadas amenazas de despido • La descalificación humillante • las burlas sobre la apariencia física |
| Ley 1562 de 2012 | Riesgos Laborales Salud Ocupacional | <ul style="list-style-type: none"> • prevención, atención y protección de los trabajadores • Salud Ocupacional |

ETAPA 2- RECOLECCIÓN

Con base en las categorías y subcategorías se procede a definir técnicas, fuentes e instrumentos para la recogida de información.

1. Un primer instrumento de recogida de información es la estructura organizacional de la Universidad:

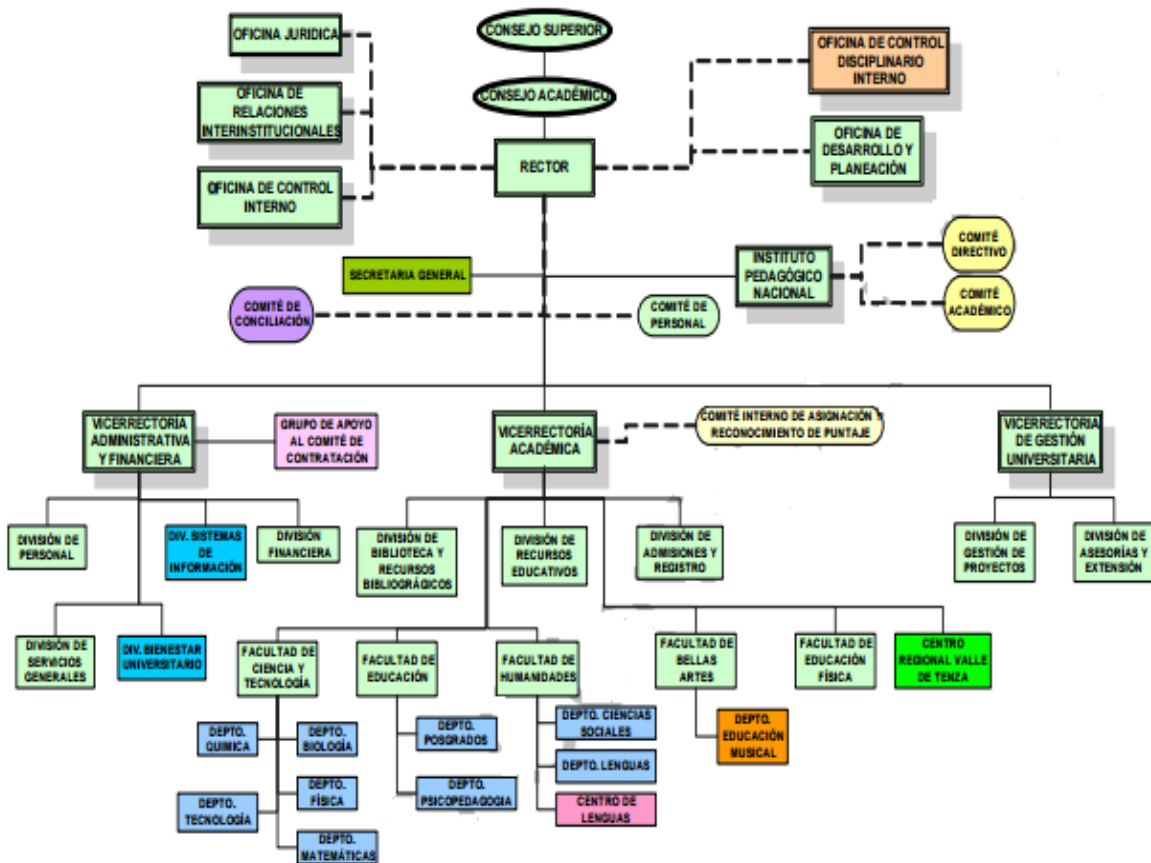
a. Estructura Organizacional Universidad Pedagógica Nacional

La representación gráfica de la Estructura Organizacional (Organigrama) de la UPN, se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Estructura y reformas expedidas por Acuerdo del Consejo Superior.

Comités conformados por Acuerdo del Consejo Superior, con excepción del Departamento de Educación Musical creado por Resolución. Cabe anotar que éste es concordante con los actos administrativos relacionados y se encuentra en proceso de revisión. (UPN, Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN), 2011)

Ilustración 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL UPN



2. En segunda instancia, se usó el instrumento de medición de Clima Laboral EDCO, elaborado en el año 2006 por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, y Sanabria Bibiana de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz de Bogotá, y con permiso para su aplicación.

Este instrumento fue elegido ya que es pertinente para el contexto en mención y menciona las categorías necesarias e importantes en la percepción de clima organizacional. Se busca realizar un diagnóstico que corresponda a las dimensiones establecidas en el mismo, las cuales son: relaciones interpersonales,

estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos, buscando así, caracterizar el clima que se percibe en la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional.

A continuación se referencia la ficha técnica del instrumento:

Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autores: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Propósito: identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Extensión: la prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Subescalas : En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

1. Relaciones interpersonales
2. Estilo de dirección
3. Sentido de pertenencia
4. Retribución
5. Disponibilidad de recursos
6. Estabilidad
7. Claridad y coherencia en la dirección.
8. Valores colectivos

Características de los Items

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

A continuación mencionaremos cada una de las dimensiones o subescalas con sus respectivas afirmaciones o juicios:

2. Relaciones interpersonales: Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:
 - Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones
 - Soy aceptado por mi grupo de trabajo
 - Los miembros del grupo son distantes conmigo
 - Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo
 - El grupo de trabajo valora mis aportes

3. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo
- El jefe es mal educado
- Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo
- Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias
- El jefe desconfía del grupo de trabajo

4. Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución
- Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades
- Estoy de acuerdo con mi asignación salarial
- Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución
- Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes

5. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- Realmente me interesa el futuro de la empresa
- Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo
- Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa
- Sin remuneración no trabajo horas extras
- Sería más feliz en otra empresa

6. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo
- El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado
- El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo
- Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo
- La iluminación del área de trabajo es deficiente

7. Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño
- La empresa brinda estabilidad laboral
- La empresa contrata personal temporal
- La preferencia en el cargo depende de preferencias personales
- De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

8. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:

- Entiendo de manera clara las metas de la empresa
- Conozco bien como la empresa está logrando sus metas
- Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas

- Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa
 - Las metas de la empresa son poco entendibles
9. Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto. Las afirmaciones o juicios son los siguientes:
- El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno
 - Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales
 - Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente
 - Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.
 - Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras

Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems: Las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe el clima organizacional.

| | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca |
|-----------------|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| ÍTEMS POSITIVOS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ÍTEMS NEGATIVOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

Un ejemplo de este tipo de ítems es:

| | | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|--|
| | | | | | |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca | |

Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.

| | | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|--|
| | | | | | |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca | |

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

Nunca =5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Un ejemplo de ítem negativo es:

Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.

| | | | | | |
|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|--|
| | | | | | |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca | |

(Anexo 2. Instrumento EDCO)

3. Entrevista

La entrevista en general constituye una herramienta específica en la interacción social y en la investigación cualitativa, que permite un acercamiento a los actores, quienes conforman una fuente primaria de información. En este sentido la entrevista aborda aspectos relativos a la conducta, las opiniones, las actitudes, las expectativas y cuestiones que son imperceptibles en la observación desde afuera.

Seguido a esto la entrevista en sí misma posee una clasificación que obedece al nivel o grado de estructura que la constituya. “Las entrevistas informales o menos estructuradas permiten un mayor grado de espontaneidad, de libertad frente a códigos preestablecidos” (Ángel, 2008), comporta unas características particulares que deben ser abordadas desde la libre expresión y el diálogo espontáneo, posibilitado por la flexibilidad de la entrevista informal. Aunque este tipo de entrevista no posee una estructuración formal, sí desarrolla unos tópicos orientadores que logran propiciar la conversación, en este sentido se retoma a (Alonso, 1998, pág. 8), quien menciona: “Con la entrevista informal no se asume que el planteamiento de preguntas apropiadas y el estilo de respuesta se conozcan de antemano, sino que es en la propia entrevista abierta donde se genera, en la progresión de un proceso de interacción entre investigador y entrevistado”.

Otro aspecto importante para resaltar de la entrevista informal, es el hecho de que ella no solo se centra en el decir o el hacer de los actores vinculados, sino que se halla en un punto intermedio entre estos dos aspectos, con lo cual es posible evidenciar no solo el cómo piensan los entrevistados, sino cómo actúan frente a lo que piensan, ello connota conceptos como lo que se cree ser y lo que se cree hacer (Alonso, 1998).

Entrevista semi-estructurada:

La entrevista permite recoger información y comprender los puntos de vista de los actores vinculados en la investigación acerca de su mundo: creencias, opiniones,

conocimientos etc. De igual forma, “La entrevista semi-estructurada recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico. En contraste con la entrevista no estructurada, la entrevista semi-estructurada se enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante” (Mayan, 2001, pág. 16).

En este caso la entrevista semi-estructurada se usó para entablar un diálogo que permitió comprender a través de las propias palabras de los sujetos la percepción frente al clima organizacional de un trabajador de la universidad Pedagógica Nacional del personal Administrativo de la Facultad de Educación. (Anexo 3. entrevista realizada)

Etapa 3. Análisis

En ésta fase se realiza un análisis de la información encontrada, sin embargo es un análisis parcializado hacia cada fuente e instrumento de información. Se utilizan técnicas tanto cuantitativas como cualitativas.

1. Estructura Organizacional

La Universidad Pedagógica Nacional tiene un modelo de organización Lineal – Funcional. Este se caracteriza por: “Agrupar las funciones de acuerdo con las áreas funcionales de la empresa. Las más comunes son: mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, producción, y sistemas” (Munch, 2010). También tiene una estructura Multidivisional por que se define como: “Este tipo de estructura es propia de grandes empresas en las que, por la magnitud de sus operaciones y para lograr una mayor eficiencia, la organización se subdivide en unidades con base en productos, servicios, áreas geográficas o procesos” (Munch, 2010).

La División de Personal depende jerárquicamente de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, y se encuentra al mismo nivel de la División de Sistema de Información y División Financiera.

Dentro de las funciones de la división de personal, acordadas en el acuerdo 076 de 1994 del Consejo Superior de la Universidad Pedagógica Nacional, se encuentran varias que tienen relación con las categorías investigadas. en estas funciones encontramos: “Planear, ejecutar y controlar las actividades propias de la gestión de personal tales como selección, contratación, inducción, desarrollo de personal, estructura salarial, salud ocupacional y relaciones laborales.” (Acuerdo 076, 1994).

En cuanto al sentido de pertenencia, está tratado en el acuerdo 076 de 1994, en las funciones de la división de Bienestar Universitario. Cuando plantea: “Fortalecer los lazos de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad universitaria, para desarrollar el sentido de pertenencia, amor por el trabajo y de la institución e identidad profesional, ejes del desarrollo universitario” (Acuerdo 076, 1994).

Como podemos analizar, dentro de las funciones de las diferentes divisiones de la universidad, las encargadas de afrontar los temas de Clima Organizacional de la comunidad universitaria, son la División de Personal y la División de Bienestar Universitario.

Pero en el Acuerdo 076 de 1994, del consejo superior, donde se fija la estructura interna de la Universidad Pedagógica Nacional. No vemos aspectos profundos sobre Clima Organizacional.

2. Analisis Registro Calificado

En el marco de las certificaciones de calidad se revisó el registro calificado del año 2010 del programa de Psicología y Pedagogía para conocer el estado actual de la gestión administrativa relacionada con el clima organizacional. En el registro calificado hay una condición de calidad llama Bienestar Institucional en este apartado se encontró lo siguiente:

El Bienestar Universitario en la Universidad Pedagógica Nacional, es una propuesta que da cuenta de lo que somos como parte de la cotidianidad de la comunidad universitaria desde espacios, territorios, representaciones e imaginarios. Se configura como el punto de contacto de la Universidad Pedagógica Nacional en las diferentes instancias. La oferta está planteada, para toda la población universitaria con el ánimo de generar espacios de encuentro, consenso, y conformación de redes de tejido social.

Dentro de la misión del Bienestar universitario se encuentra generar y fortalecer procesos de construcción y proyección de la identidad pedagógica, comprometida con la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida. Promoviendo a través de la praxis, la creación colectiva de una cultura del bienestar y desarrollo humano, que se traduce en climas institucionales favorables a la convivencia y a la construcción de tejido social. (Registro Calificado, Programa Psicología y Pedagogía, 2010).

Dentro de las acciones y programas que se desarrollan en Bienestar Universitario, se tiene como propósito fundamental contribuir a la formación integral, calidad de vida y construcción de tejido social con la comunidad universitaria, mediante la organización de programas que se materializan a través de:

- Observatorio de Bienestar y Responsabilidad Social Universitaria
- Formación Integral y calidad de Vida
- Promoción de la Salud.
- Extensión Cultural.
- Deporte y Recreación.
- Apoyos Socioeconómicos a Estudiantes.
- Programa de nutrición: Restaurante , Cafetería y Puntos de Venta

Asimismo, en el informe de Autoevaluación Institucional de la Universidad Pedagógica Nacional, publicado en el año 2015, se plantean los diferentes objetivos

y programas desarrollados desde el bienestar institucional en cuanto al Clima Organizacional.

En este informe se plantea dentro de los programas desarrollados por la División de Bienestar institucional. En el indicador número uno, explica cómo se han desarrollado diferentes evaluaciones periódicas para evaluar el clima organizacional. (Informe de Autoevaluación Institucional, 2015).

“Al respecto, se cuenta con evidencias documentales, estadísticas y de percepción de los últimos tres años, efectuadas en el proceso de autoevaluación para la acreditación y apoyadas en las acciones adelantadas por la Subdirección de Personal, tendientes a diagnosticar y mejorar el clima organizacional así como la comunicación asertiva de los funcionarios; lo cual se ha logrado mediante diversas jornadas con la comunidad laboral de la UPN, en especial docentes, administrativos, supernumerarios y trabajadores oficiales” (Informe de Autoevaluación Institucional, 2015).

Dentro de estas acciones, en el informe se explica que se han desarrollado:

- 2012 Capacitación sobre clima organizacional y comunicación asertiva.
- 2013 la evaluación de factores de riesgo psicosocial, liderado por la Subdirección de Personal, el Programa de Salud Ocupacional con la colaboración de ARL Positiva, documento que cuenta con el análisis demográfico, de riesgo intralaboral, extralaboral, individual, análisis de estrés, conclusiones y propuesta de intervención.
- 2011 y 2014 dos procesos de consulta y caracterización de la comunidad universitaria.
- Encuestas permanentes sobre percepción de servicio.

En el indicador 2, el informe explica las acciones para mejoramiento del clima organizacional. Dentro de estas están:

- Formulación e implementación del Plan Institucional de Capacitación.
- Formulación e implementación del Programa de Salud Ocupacional.

- Aplicación del Sistema de Incentivos (encargos, capacitaciones, etc.)
- Talleres de sensibilización y autorreflexión para distintos estamentos de la comunidad universitaria.
- Introducción al concepto, diseño y manejo de estrategias en clima organizacional (campaña Ambientes con Bienestar, Clima Organizacional, Vitaminas Motivacionales UPN).
- Gimnasia laboral y pausas activas para funcionarios y trabajadores.
- Torneos Internos Funcionarios, programa que pretende mejorar el clima organizacional y, a su vez, permitir a los funcionarios participar en diferentes deportes.
- Producción de documentos como los de la iniciativa Centro de Documentación Nicolás Buenaventura, sobre temáticas como desarrollo humano, ocio y tiempo libre, clima institucional y calidad de vida.
- Programa Con-vivencias, impulsado desde la Vicerrectoría de Gestión Universitaria, a partir de las orientaciones del Consejo Superior y las recomendaciones del Consejo Académico.
- Reclasificación de la planta de empleados públicos administrativos, y el establecimiento de la nueva planta de personal administrativo, acogida por el Acuerdo 020 de 2013 del Consejo Superior Universitario, con efectos positivos sobre los salarios, conforme a la escala nacional.

En el indicador número 6, El informe plantea que: “Con respecto a la percepción de los miembros de la comunidad universitaria sobre el clima institucional general y en las diferentes dependencias, se obtuvo una nota de 3,5 en la encuesta de 2014-I, mientras en la de 2014-II se elevó a 3,8; lo que evidencia percepciones diferentes de las nuevas políticas institucionales del gobierno universitario. Se obtuvo, por consiguiente, una nota promedio de 3,7; que corresponde a un nivel de cumplimiento aceptable” (Informe de Autoevaluación Institucional, 2015)

Como podemos analizar desde el programa de Psicología y Pedagogía no se abordan acciones y estrategias encaminadas a fortalecer el clima institucional solo las desarrolladas desde Bienestar Institucional.

3. ANÁLISIS DE LA EDCO

ANÁLISIS DE RESULTADOS POR CATEGORÍA

A continuación se presentan los gráficos obtenidos por categoría, producto del análisis de resultados de la aplicación de la escala de clima organizacional en los 12 funcionarios participantes en el proceso de investigación de la Universidad Pedagógica Nacional Facultad de Educación.

Gráfico 1 Relaciones Interpersonales



La primera categoría que se analizara es las **relaciones interpersonales**, que puede incidir en factores importantes en una organización, como es la comunicación entre los diferentes integrantes del equipo de trabajo y como se desarrolla este proceso. Es importante resaltar en qué forma se da la aceptación entre los miembros del equipo, y si sus opiniones son valiosas para desarrollar diferentes tareas en la organización. La gráfica muestra claramente que las relaciones interpersonales tiene un alto nivel de aceptación.

En conclusión las relaciones interpersonales, en cuanto al personal de talento humano de los programas de pregrado de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional, cuenta con unas relaciones interpersonales en las cuales se encuentra un nivel alto de aceptación entre ellos, y los aportes de los demás son importantes a la hora de realizar las tareas encomendadas, sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

Gráfico 2. Estilo de dirección

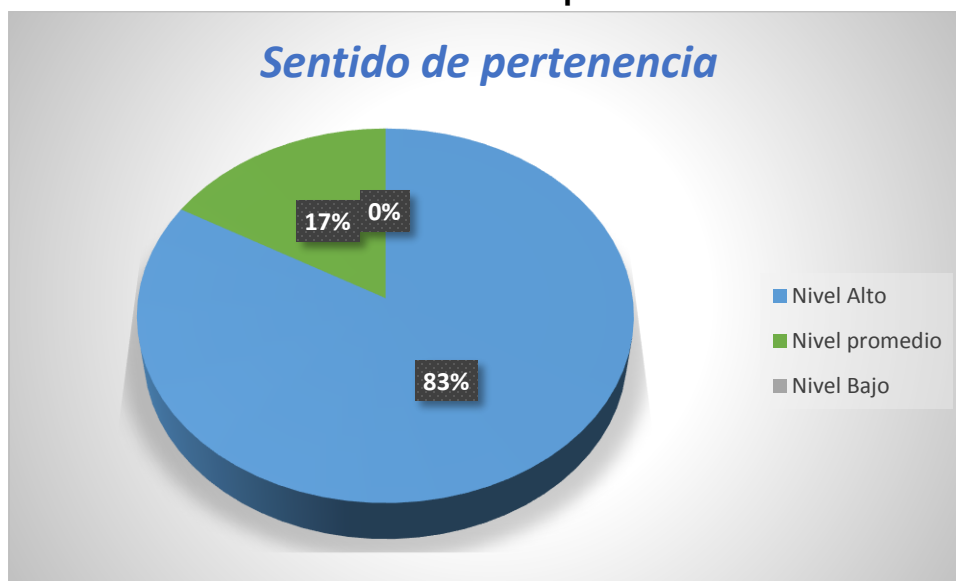


En cuanto a la segunda categoría que es **estilos de dirección**, se analizarán cómo y en qué forma el talento humano de la Facultad de Educación, muestra interés porque la Universidad Pedagógica Nacional, pueda contar con un personal que cumpla con las labores asignadas, que haya un clima organizacional que no se caracterice por tener jefes que toman las decisiones de forma arbitraria y que cuente con buena educación.

En el gráfico se observa de forma significativa que el estilo de dirección se encuentra en un nivel alto, valorando la labor realizada por los colaboradores. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10 personas percibe el estilo de la dirección en un nivel alto.

Para finalizar el análisis de la categoría estilos de dirección, se mostró la forma como se toman las decisiones que se dan en los programas de pregrado de la Facultad de Educación en la Universidad Pedagógica Nacional. Y que proporciona atmosferas de trabajo apropiadas para realizar las tareas administrativas, y a la vez el líder cuenta con buena educación para designar las labores. En cuanto a las decisiones los jefes apoyan en la mayoría de ocasiones al personal administrativo, se encuentran pocos casos de decisiones arbitrarias.

Gráfico 3. Sentido de pertenencia

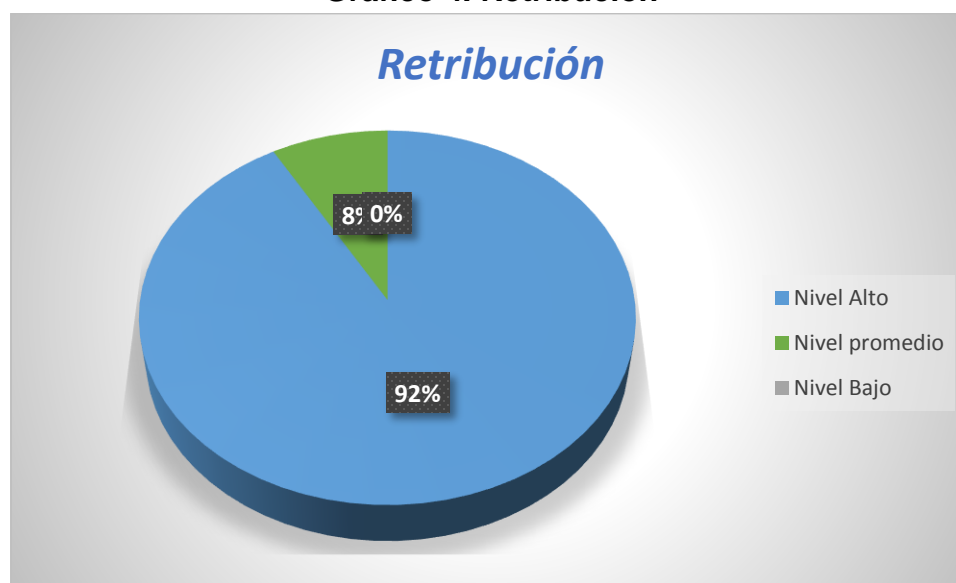


La tercera categoría se refiere al **sentido de pertenencia**, que tienen los encuestados con la institución, por lo cual es importante analizar cómo perciben estos los beneficios que tienen en su trabajo, y por ejemplo si su asignación salarial cubre sus necesidades. Es importante observar cómo ven ellos la prestación del servicio de salud y si presenta buenas condiciones para cubrir estas necesidades.

La gráfica anterior, se evidencia que poseen un alto sentido de pertenencia frente a la institución, realizando sus actividades diarias con entusiasmo y compromiso. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10

personas percibe el sentido de pertenencia en un nivel alto. Sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

Gráfico 4. Retribución



La cuarta categoría está relacionada con la **retribución** que reciben los encuestados, por lo tanto es importante tener en cuenta el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

La imagen anterior muestra que el 92% de la población equivalente a 11 personas percibe la retribución en un nivel Alto.

En conclusión los encuestados en la variable **retribución** responden a que a una gran parte les interesa que la Universidad tenga un futuro promisorio y que siga funcionando con su labor social, en este caso la educación de maestros. En su gran mayoría los trabajadores de la empresa no se avergüenzan de pertenecer a la organización por lo tanto se percibe que hay un gran compromiso de los miembros de la empresa. Se encuentran pocos casos en que los encuestados trabajan horas extras.

Gráfico 5. Disponibilidad de recursos

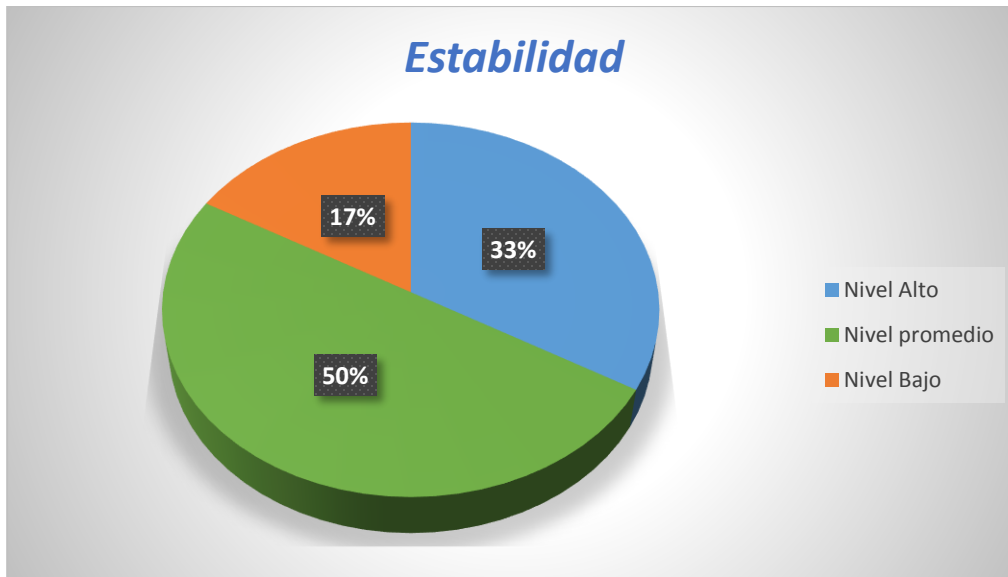


La categoría número 5 **disponibilidad de recursos**, que tendrá en cuenta como están las instalaciones para trabajar en la Universidad. El acceso a la información es importante para desarrollar la labor y que los procesos se cumplan, también hace parte del análisis como se encuentra el entorno y si esto ayuda para el desarrollo de las labores encomendadas.

En esta gráfica se aprecia que los empleados cuentan con la información necesaria, los equipos y el aporte requerido para la realización de sus actividades, sin embargo para algunos de ellos es insuficiente. De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe disponibilidad de recursos en un nivel alto, el 42% de la población equivalente a 5 personas percibe la disponibilidad de recursos en un nivel medio.

En conclusión, la variable *disponibilidad de recursos* muestra que hay una percepción del clima organizacional, en la cual hay porcentajes muy similares que pueden incidir en lo concerniente al espacio físico, a las deficiencias encontradas en la iluminación de la organización, lo cual nos dice que hay veces que el servicio de la luz falla, lo cual perjudica el desarrollo de las labores y el almacenamiento de los procesos de índole administrativa.

Gráfico 6. Estabilidad



La sexta categoría es **estabilidad**, en la cual se tienen en cuenta aspectos como el grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe estabilidad en el trabajo en nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas lo percibe bajo. Estas percepciones se deben generalmente al tipo de contrato que maneja la Universidad como lo son de planta, provisional o supernumerario.

Gráfico 7. Claridad y coherencia en la dirección



La séptima categoría se refiere a la **claridad y coherencia en la dirección**, se encontraran aspectos como las metas y los objetivos de la empresa que son trazados para que cumpla con su funcionamiento, si las tareas están acordes con las metas trazadas y si estas son entendibles para desarrollarlas.

En la gráfica anterior los colaboradores identifican el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas se dan desde la dirección. De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe la claridad y coherencia en la dirección en un nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas en un nivel bajo.

Gráfico 8. Valores colectivos



En cuanto a la categoría **Valores colectivos**, es importante porque aborda como se da el trabajo en equipo y como se realiza las diferentes conexiones entre los integrantes del grupo, para fortalecer el trabajo en red y que se dé una buena comunicación entre las diferentes dependencias.

En esta gráfica se evidencia que los empleados de la institución dan importancia a los valores colectivos como la cooperación, respeto y la responsabilidad; el 67% de la población equivalente a 8 personas percibe los valores colectivos en un nivel medio o promedio; sin embargo un 25% equivalente a 3 personas lo percibe en un nivel alto y un 8% equivalente a una persona en un nivel bajo.

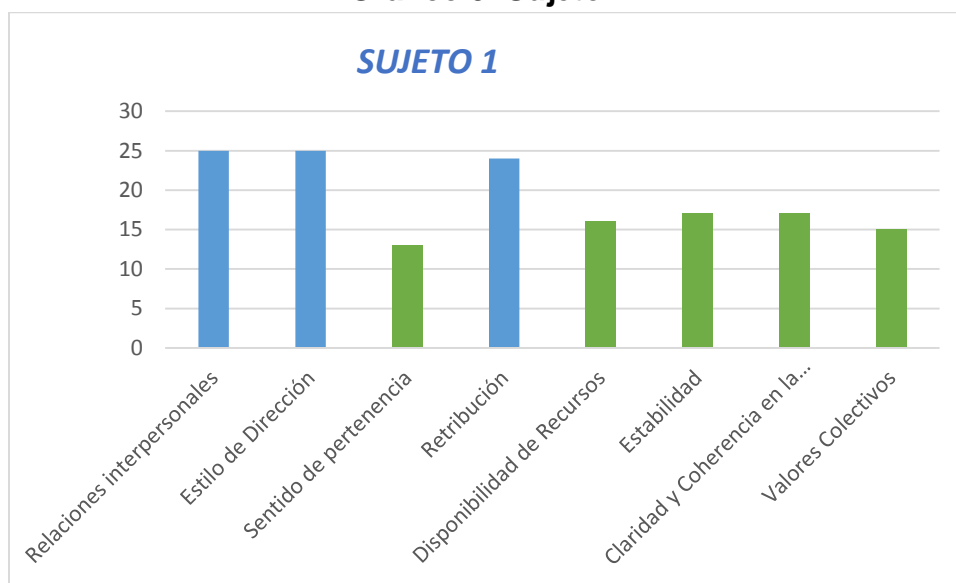
ANÁLISIS DE RESULTADOS POR SUJETO

A continuación se presentan los gráficos obtenidos por sujeto, producto del análisis de resultados de la aplicación de la escala de clima organizacional en los 12 funcionarios participantes en el proceso de investigación de la Universidad Pedagógica Nacional Facultad de Educación. Para determinar si el clima

organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se tuvo en cuenta la escala del instrumento EDCO.

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

Gráfico 9. Sujeto 1



El sujeto 1 obtuvo un resultado de 152 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 10. Sujeto 2



El sujeto 2 obtuvo un resultado de 121 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Retribución, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección se ubican en un nivel medio o promedio; y categorías como sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos y valores colectivos se ubican en un nivel bajo.

Gráfico 11. Sujeto 3



El sujeto 3 obtuvo un resultado de 172 puntos de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 12. Sujeto 4



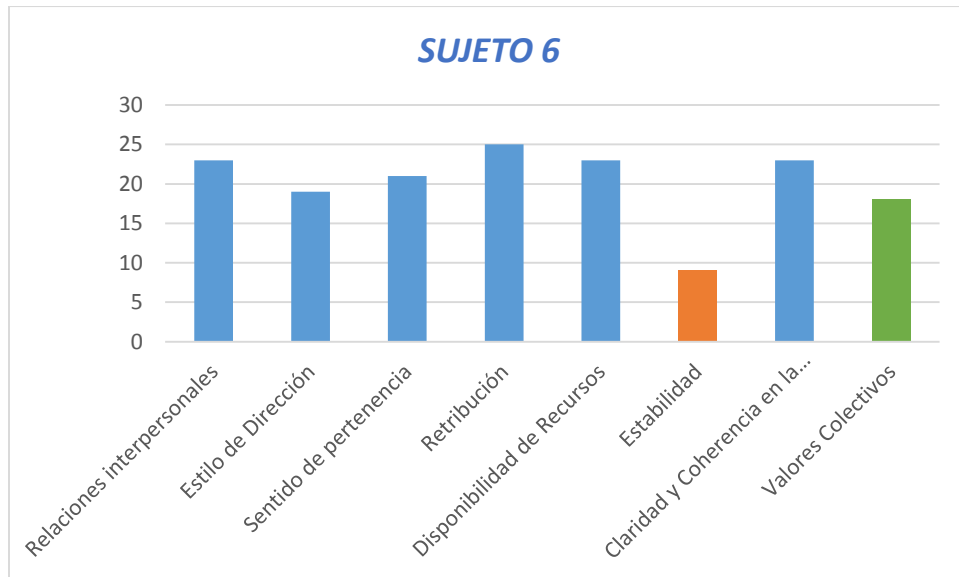
El sujeto 4 obtuvo un resultado de 183 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional se ubica en el nivel alto. Según la gráfica todas las categorías se encuentran en un nivel alto.

Gráfico 13. Sujeto 5



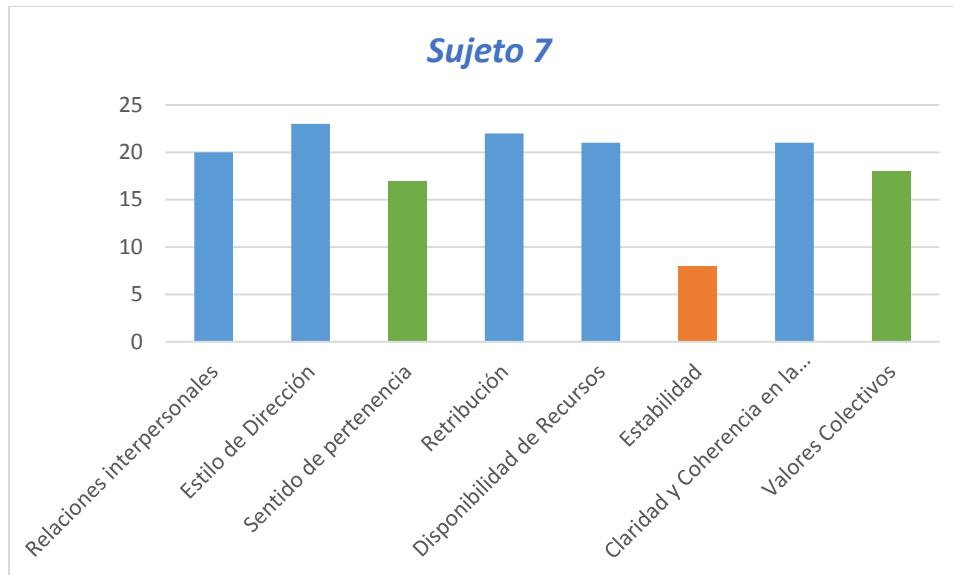
El sujeto 5 obtuvo un resultado de 169 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Según la gráfica la mayoría de las categorías se encuentran en un nivel alto, sin embargo categorías como lo son valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 14.Sujeto 6



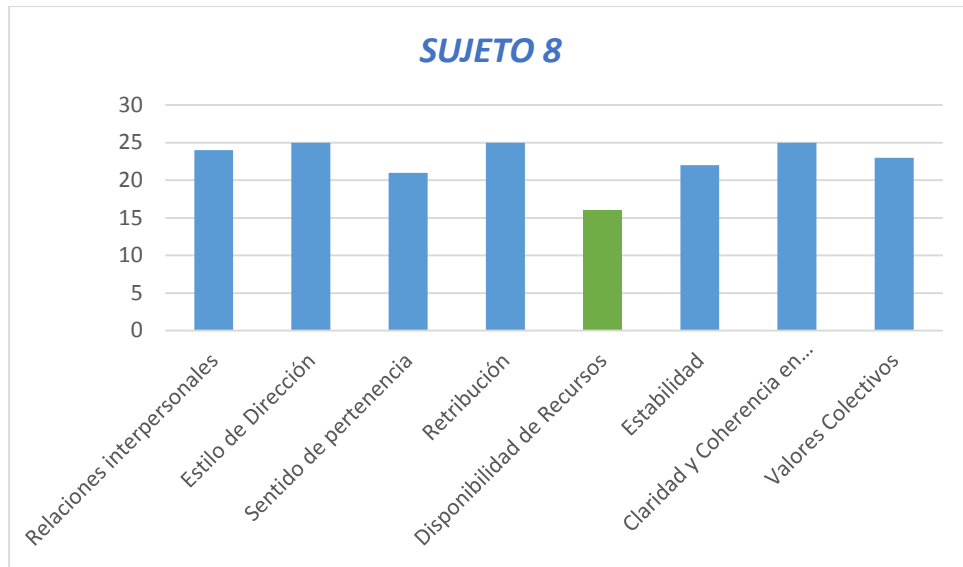
El sujeto 6 obtuvo un resultado de 161 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Según la gráfica la mayoría de las categorías se encuentran en un nivel alto, sin embargo categorías como lo son valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio y estabilidad se ubica en un nivel bajo.

Gráfico 15. Sujeto 7



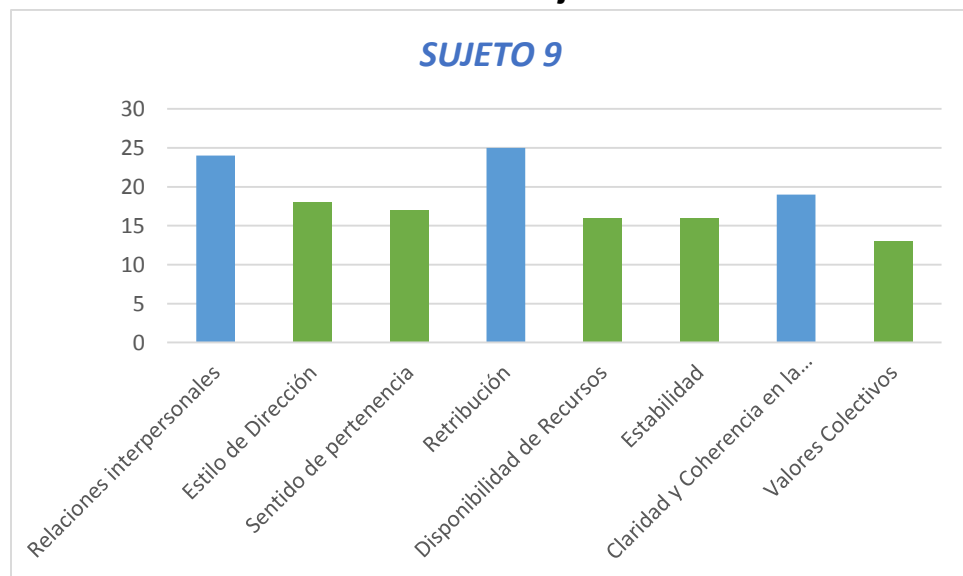
El resultado del sujeto 7 fue de 150 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Según la gráfica la mayoría de las categorías se encuentran en un nivel alto, sin embargo categorías como lo son sentido de pertenencia y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio y estabilidad se ubica en un nivel bajo.

Gráfico 16. Sujeto 8



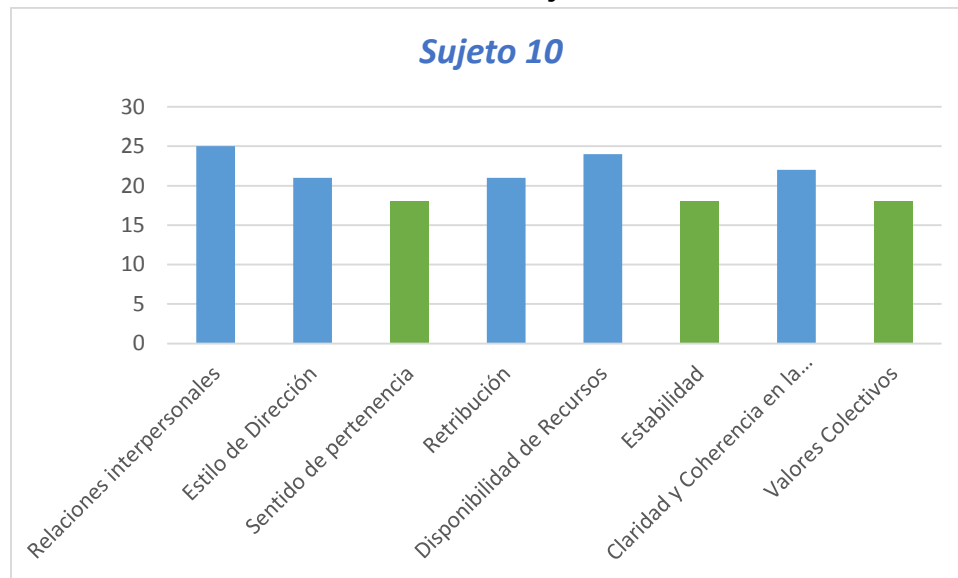
El resultado del sujeto 8 fue de 181 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Según la gráfica la mayoría de las categorías se encuentran en un nivel alto, sin embargo la categoría Disponibilida de recursos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 17. Sujeto 9



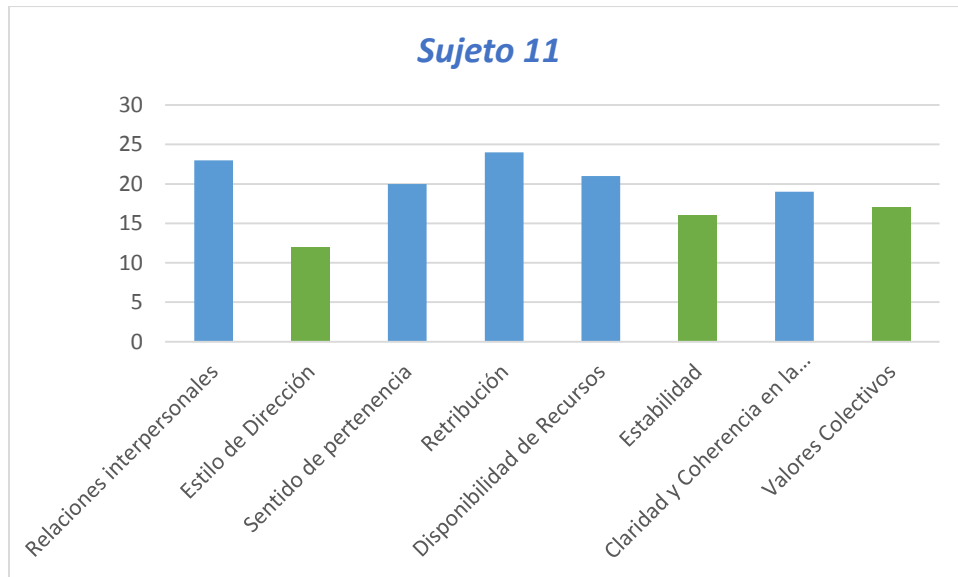
El resultado del sujeto 9 fue de 148 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Estilo de dirección, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 18. Sujeto 10



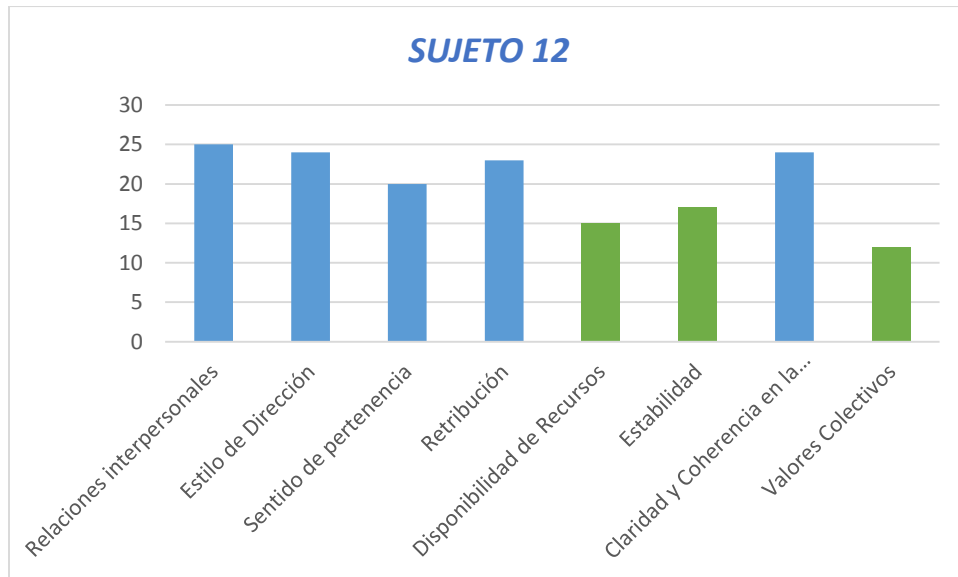
El resultado del sujeto 10 fue de 167 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: sentido de pertenencia, estabilidad y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 19. Sujeto 11



El resultado del sujeto 11 fue de 152 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Estilo de dirección, estabilidad y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Gráfico 20. Sujeto 12



El resultado del sujeto 7 fue de 160 puntos, de acuerdo a los niveles el clima organizacional es alto. Sin embargo según la gráfica, categorías como lo son: Disponibilidad de recursos, estabilidad y valores colectivos se ubican en un nivel medio o promedio.

Entrevista Anónima, Auxiliar Administrativo Universidad Pedagógica Nacional

| CATEGORIA | PREGUNTA | RESPUESTA | ANALISIS |
|----------------------------|---|--|--|
| Relaciones Interpersonales | ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros a nivel laboral? | Realmente yo nunca he tenido problemas con mis compañeras, pues cada una está en su oficina de trabajo, y yo prácticamente aquí, concretamente en mi puesto de trabajo estoy yo sola, pues si a veces he tenido oportunidad o necesitado que me guíen sobre algo, me resuelvan alguna duda sobre algún proceso, que me colaboren para imprimir, no he tenido ningún inconveniente con ninguna, todo ha sido muy bien hasta el momento dos años que llevo acá, concretamente en este sitio. | En las relaciones del grupo se evidencia aceptación, colaboración y respeto. |
| Estilo de dirección | ¿De qué manera su jefe apoya y estimula la participación en su puesto de trabajo? | Pues, aquí mi jefe inmediato es el Decano de la Facultad con apoyo de la jefe del Departamento, sencillamente yo les voy pasando informes, vía correo institucional y si hay alguna cosa que ajustar ellos me responden y estamos si hay algún cambio o algo que ajustar sobre el funcionamiento del centro ellos inmediatamente me dan las indicaciones del caso. | El jefe inmediato apoya a sus empleados reconociendo su labor, dando órdenes claras. |
| Sentido de Pertenencia | ¿Cómo percibe el sentido de compromiso, pertenencia, responsabilidad en el | Muy comprometidas todas, pues realmente el asunto es que llevamos mucho tiempo aquí en la Universidad, la Universidad querámoslo o no se convierte en nuestro segundo hogar, uno pasa gran parte de su vida aquí, y realmente se | Se observa un alto sentido de pertenencia y colaboración, |

| | | | |
|-------------|---|--|--|
| | ejercicio de sus funciones y la de sus compañeros? | vuelve parte del ser, de uno como persona como funcionario y pues el compromiso es total en la medida que uno le pueda aportar a la Universidad, y yo he visto lo mismo de mis compañeras cada una en su sitio de trabajo acá concretamente en esta Facultad yo he visto que ellas le aportan lo máximo y de la mejor manera. | están comprometidos con la labor a realizar. |
| Retribución | ¿Considera que los incentivos y su asignación salarial son equitativos de acuerdo con su rol y sus funciones? | No, eso sí es algo generalizado a nivel Universidad porque se habla de sobrecarga para unos funciones para una persona para otras no, se habla también que no hay oportunidad de promoción dentro de la Universidad, porque uno se presenta a un cargo y casi que ese cargo lo acompaña a uno en toda su vida laboral en la universidad a no ser, que hay otras posibilidades por otros lados pues en mi caso concreto que soy de carrera administrativa puedo solicitar encargo, yo soy profesional pero el encargo que tengo es de técnico porque se requieren ciertas condiciones que no son tomadas en cuenta en el área administrativa teniendo un título universitario entonces la queja es que no hay la posibilidad no es fácil para algunas personas no para todas los casos, como toda entidad pública que por otro tipo de influencia hay gente que recién llega y tiene acceso a mejores cargos también salarios. Eso depende de, cómo te decía de con quien está conectado además que también se tiene | Se observa inconformidad con el salario y los incentivos que reciben. Los administrativos no tienen la oportunidad de promoción o de ascenso. |

| | | | |
|----------------------------|---|---|--|
| | | la idea errónea el estereotipo que como entidad pública como funcionarios públicos lo que hacemos es perder tiempo, no trabajos entonces y pues casi que no llenamos el perfil para poder acceder otro tipo de incentivo económico y si somos personal de planta pues más, porque la Universidad hace más de 21 años no hace concurso público, entonces somos un personal que ya tenemos cierta edad entonces por eso nos catalogan que ya no queremos trabajar como que tenemos mañas, no estamos formados para lo que es. | |
| Disponibilidad de recursos | ¿Cómo influye la asignación de recursos materiales y disponibilidad de la información en el desarrollo de sus labores cotidianas? | Cuando uno lleva cierto tiempo en la Universidad uno ya la conoce administrativamente como es y uno averigua ante que dependencia debe pedir un servicio, y pues no se a mí en lo concreto siempre me ha ido como bien, como con eso siempre las otras dependencias me han colaborado no he tenido inconveniente, a mí no de pronto que se demoren un poquito en dar respuesta pero yo vuelvo a insistir, pero en términos generales en el tiempo que llevo en la universidad yo casi no he tenido problema con que otra dependencia me resuelva algo que necesito para mi trabajo. | La asignación de recursos por parte de la Universidad es satisfactoria, conoce los procesos para solicitar determinado material y/o información. |
| Estabilidad | ¿Hay estabilidad laboral en la Universidad? | Si hay estabilidad laboral porque de todas formas así no haya concurso a las personas provisionales supernumerarias la ley, la corte constitucional ha legislado al respeto y la ley las | A nivel personal el administrativo percibe que hay estabilidad sin embargo, con otros tipos de |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>ampara porque están haciendo funciones que tienen que ver con el personal de planta, con la planta de la Universidad,</p> <p>¿Por ejemplo, un supernumerario cuanto tiempo está? Aquí con el supernumerario es que pasan cosas</p> <p>curiosas se supone que según la ley eso es ilegal, el supernumerario esta para cumplir unas funciones en el caso de una licencia de maternidad en el caso de una licencia de estudio que alguien sea separado del cargo por licencia pero eso no, según la ley no debe exceder 3 0 6 meses pero acá en la Universidad hay supernumerarios de 18 años y siguen ahí y no los nombran entonces a ellos cada años los liquidan y ellos están pensando será que si me van a llamar, será que si por lo mismo se presentan algunos casos que yo si veo se presenta sobre carga de trabajo con estas personas están muy pendientes que no existan quejas que los contraten que les sigan el contrato ósea son de las personas que laboran en la Universidad son las que menos garantías tienen y más cargas laborales, eso también depende ósea uno no se explica hay gente que ha llegado hace un año acá a la Universidad ya está nombrada como provisional, que el provisional es como si estuviera de planta, solamente es de planta mejor dicho es de planta es como si estuviera de carrera administrativa, pero es personal de</p> | <p>contratos existen menos garantías y no se cumple lo que dice la ley en gran parte la permanencia del personal depende de su jefe inmediato o de la administración en turno.</p> |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>planta ¿Cuál es como la diferencia? Los provisionales siguen año tras año y les renuevan casi que con el mismo jefe su contrato, o si como se llame, no se francamente como se llama el contrato o cómo funciona ese asunto, pero hubo un caso ahí, recién salió la otra administración o apenas iba a salir la otra administración que empezaron a nombrar algunos provisionales por seis meses porque es que también la ley lo contempla provisional como el nombre lo dice debe ser de provisión de un tiempo determinado para un área determinada no para seguir tantos años es decir en cuanto la Universidad no abierto concurso es la obligación como entidad del Estado abrir concurso tiene ese tipo de personas nombradas así.</p> | |
| <p>Claridad y coherencia en la dirección</p> | <p>¿Cómo percibe las directrices dadas por su jefe inmediato para el desarrollo de sus funciones el cumplimiento de la visión y la misión institucional?</p> | <p>concretamente aquí en el centro de documentación tiene que ver en este momento el asunto de acreditación institucional porque este centro se está entregando toda su documentación a la biblioteca central, porque uno de los factores que exigen el CNA para acreditar una institución universitaria tiene que ver con el manejo o del flujo de información el material bibliográfico o los documentos y material bibliográfico existente en una biblioteca, centros como estos satélites deben estar muy bien cimentados y la política de la Biblioteca Central de la Universidad centralizar toda esa información, al centralizarla los centros de documentación satélites se van</p> | <p>Se aprecia una buena orientación en el área administrativa, para el desempeño de sus labores.</p> |

| | | | |
|--------------------|---|--|--|
| | | acabando y toda la documentación pasa allá tesis de grado, revistas, libros, entonces las directrices de mi jefe inmediato tiene que ver concretamente con esa condición que se está presentando ahorita. | |
| Valores colectivos | ¿Considera que en el equipo de trabajo se da la cooperación, o la responsabilidad y el respeto, | Pues es que en mi equipo de trabajo, como le decía yo estoy acá sola la mayor parte del tiempo, es que esta es mi oficina y desarrollo no la desarrollo con nadie más no comparto el espacio aquí con nadie más, ahora si necesito de pronto una impresión que me impriman algún documento que tiene que ver con el centro de documentación yo voy donde Anita la jefatura del Departamento y me hacen el favor si necesito algún tipo de información ya sea del departamento de Psicopedagogía, de Educación Especial o de Educación Infantil, siempre he encontrado en mis compañeras ese apoyo y también cuando he necesitado el apoyo del compañero Luis que está en el Centro de Informática donde están los computadores aquí de la facultad, también me ha colaborado antes había otra persona a mí me colaboraba en si yo no he tenido problema con eso. | El grupo de trabajo realiza sus labores con eficiencia, su relación está basada en el respeto mutuo, se colaboran en el momento que sea necesario. |

OTRAS PREGUNTAS

1. ¿Considera usted que en la Universidad se han dado casos de acoso laboral?

Si claro, yo sé porque hago parte de la junta directiva de Sintraunal haya nos llegan los casos, haya nos enteramos se les da también una guía, entonces uno sabe que si hay casos de acoso laboral no solo del jefe a funcionario sino entre pares, hay gente que no identifica que su propio compañero de división de trabajo su propio compañero también puede ejercer acoso laboral y en esa labor estamos tratar de que la gente haga conciencia de eso que ni acose y se dejen acosar, pero pues no es sencillo porque ni siquiera hay un comité de convivencia acá al interior de la Universidad actualizado según la ley ¿Según la ley debe haber un comité de convivencia? Según la ley 1010 de acoso laboral hay un comité de convivencia que debe ser paritario es decir que debe reunir igual cantidad de representantes de la administración de los docentes de los funcionarios de los trabajadores oficiales pero no ese comité que quedo de hace dos administraciones no reúne esas condiciones porque sencillamente los funcionarios no estamos no hay un representante nuestro, ninguno, bueno haber son como acciones aisladas ya como por departamento, uno si ve que al final de año se reúnen por departamento ya sea en lo de reunión de fin de año, no ofrecen o como si la reunión una reunioncita cerrada de fin de año.

2. ¿Y desde la división de personal desde bienestar, se han hecho acciones para mejorar el clima organizacional dentro de la Universidad?

Pues ahorita hay una jornada de capacitación sobre liderazgo pero no he asistido, no sé qué relación tendrá con mejorar el clima organizacional, si hace como un mes o dos meses estuvo una encuesta sobre clima organizacional para responder en la intranet de la Universidad.

3. ¿A partir de la estructura organizacional cree que ustedes pueden tomar decisiones? No, decisiones como funcionarios hay que reconocer que somos funcionarios públicos, según el nombramiento que tu tengas, según el cargo concretamente que tu tengas puedes o no tomar decisiones, por ejemplo una secretaria o un funcionario que no haga cargo de un cargo directivo, no puede estar firmando documentos porque eso es extralimitación de funciones en la Universidad organizativamente no existe la figura de coordinador ni de asistente el único coordinador, que en el organigrama sé que esta es el de caja menor pero aquí han cogido la moda se han nombrado unos coordinadores se han denominado unos coordinadores y unos asistentes que en el organigrama real no existen, ¿y cree que eso dificulte? a veces si dificulta la gestión porque es que se malentiende esa figura y como no existe cada quien le da su interpretación y entonces a veces asistentes y coordinadores se convierten en un filtro para entre las decisiones de una jefatura de división entre los usuarios, entre las vicerrectorías y los usuarios, entonces casi que se convierten en los segundos al mando, pero ya como por costumbre, además como por una relación de poder ¿Ustedes tienen definido su manual de funciones? Si hay un manual de funciones pero desafortunadamente esta desactualizado la Universidad en el 2013 no se si fue en el 2013 o 2012 pretendió actualizarlo pero esa actualización no tenemos claridad quien lo hizo el hecho es que encontramos que fue un copie y pegue de la anterior versión entonces a este punto no cumple con esos requerimientos que debe cumplir y concretamente ahorita él rector está invitando a las organizaciones estudiantiles y a los sindicatos hacer parte de un análisis para la reestructuración orgánica y académica de la Universidad eso lo expreso en su rendición de cuentas que eso fue como el 27 de octubre fue su rendición de cuentas, 27 de octubre no de septiembre hace un mes fue la rendición de cuentas. Es que el manual hay cosas que no son muy claras que están muy a nivel general no está actualizado antes por decir algo habían divisiones ahora esas divisiones como por decir algo, división de personal eso se convirtió en subdirección de personal entonces desde ahí

aparece en ese manual de funciones con el nombre anterior así como por poner un ejemplo, aparecen funciones de cargos que ya no existen, hay un técnico operativo que ya desapareció de aquí de la Universidad la última persona creo que se pensiono hace un año y ya no existe, pero el manual si esta.

4. ¿Las condiciones ergonómicas de ruido espacio o iluminación, permiten desarrollar su trabajo con comodidad, como considera el de las otras dependencias? En este momento para mí sí, porque hay otras partes donde no es tan fácil por decir algo yo sé que el área de enfermería de un soporte técnico que hay en el edificio B del primer piso en si esa parte del B se filtra todo el olor a mariguana, el ruido, ósea ya hay disconformidad auditiva y si pues mucho ruido y también en cuanto al olor que tienen que soportar ¿Aquí en la Facultad cómo percibe? A veces se alcanza a subir el olor a cigarrillo pero muy pocas veces, en mi caso para mi está bien ahí si no se las compañeras.
5. ¿Se siente estresada o ansiosa con las responsabilidades que tiene a su cargo? No por la responsabilidades, por el proceso en si o si las responsabilidades bueno el caso es que yo tengo que entregar este archivo, a la Biblioteca y es una labor dispendiosa aburrida no ha sido fácil ahí se dé decir Biblioteca dijo que iba estar pendiente de todo el proceso y no me ha prestado la asesoría que debía haberme prestado, porque eso se habló con la Jefe de Departamento y con el Decano, por el lado de Biblioteca sino se ha dado.
6. ¿Le reconocen cuando hace un buen trabajo? A veces pues hay está quedando muy bien, pero la plática que, no pues si a veces me dicen que esta que dando bien o por decir algo, cuando yo recibí este sitio estaba cerrado hacia como seis meses, encontré los libros todo en cajas bolsas bueno había un desorden garrafal y yo lo organice para entregárselo a otro, pero bueno si la gente se ha dado cuenta.

¿Los jefes que vienen siendo docentes tienen los conocimientos administrativos para desarrollar esos cargos, como lo percibe? La verdad es que aquí en la Universidad, el docente viene y se apoya en su secretaria inmediata, la secretaria pueda que no tenga un cargo alto pues la secretaria es la que sabe, por lo general como es que se manejan todas las funciones administrativas y eso ha pasado desde siempre, por eso también igual como te decía con el asunto de los asistentes y coordinadores, hay secretarías que se adjudican ese papel de las segundas al mando, y entonces hay unas secretarías que ayudan al asunto tanto academia y administración sea armónico, como hay otras que no por el contrario entorpecen ese proceso eso siempre se ha dado, siempre.

ETAPA 4- INTERPRETACIÓN

De acuerdo con Eisner (1998), La interpretación avanza en la búsqueda de razones o de justificaciones que expliquen lo descrito. Implica poner en contexto, dar cuenta de los antecedentes y señalar las consecuencias o implicaciones Ya no se trata de predecir y controlar sino de mostrar la complejidad de las condiciones que hicieron posible la situación. El conjunto de cualidades puede ser interpretada desde la teoría o desde varias teorías, es decir deben tratarse con flexibilidad y no fomentar el dogmatismo ni mucho menos el pensamiento único. Interpreto trayendo a colación los aportes teóricos de los autores pero siempre abierto a nuevas o distintas interpretaciones. La interpretación se enfoca en el ¿Por qué? O en el ¿Cómo? Y tiene que ver con la manera como el investigador asume elementos de la descripción, a la mejor lo que para unos es un guiño para otros es sólo un parpadeo. “El sentido que damos a las situaciones sociales, los significados que asignamos a las acciones y los motivos que inferimos de lo que vemos se suelen constituir sobre un período de tiempo, son como marcadores a lo largo del camino que trazan el pasado y proporcionan señales para el futuro”. (Eisner, 1998, pág. 119).

Para ello la interpretación se realizará buscando encontrar las tensiones, convergencias, fortalezas y debilidades encontradas con base en referentes teóricos que permiten establecer juicios y/o generar recomendaciones ante el problema abordado.

MATRIZ

| CLIMA ORGANIZACIONAL | EDCO | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | REGISTRO CALIFICADO/BIENESTAR | ENTREVISTA |
|-----------------------------|---|--|---|--|
| Relaciones Interpersonales | las relaciones interpersonales, en cuanto al personal de talento humano de los programas de pregrado de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional, cuenta con unas relaciones interpersonales en las cuales se encuentra un nivel alto de aceptación entre ellos, y los aportes de los demás son importantes a la hora de realizar las tareas encomendadas, sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede | A cargo de División de Bienestar Institucional | Dentro de la misión del Bienestar universitario se encuentra generar y fortalecer procesos de construcción y proyección de la identidad pedagógica, comprometida con la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida. Promoviendo a través de la praxis, la creación colectiva de una cultura del bienestar y desarrollo humano, que se traduce en climas institucionales favorables a la convivencia y a la construcción de tejido social. | En las relaciones del grupo se evidencia aceptación, colaboración y respeto. |
| Estilo de dirección | el estilo de dirección se encuentra en un nivel alto, valorando la labor realizada por los colaboradores | | Autoevaluaciones de clima organizacional. Evaluaciones de riesgo psicosocial. | El jefe inmediato apoya a sus empleados reconociendo su |

| | | | | |
|----------------------------|--|--|---|--|
| | | | Caracterización de la comunidad. Encuestas de servicio | labor, dando órdenes claras. |
| Sentido de Pertenencia | Se evidencia que poseen un alto sentido de pertenencia frente a la institución, realizando sus actividades diarias con entusiasmo y compromiso | | Torneos internos de funcionarios. Talleres de capacitación. Gimnasia laboral. | Se observa un alto sentido de pertenencia y colaboración, están comprometidos con la labor a realizar. |
| Retribución | A una gran parte les interesa el futuro de la empresa. En su gran mayoría los trabajadores de la empresa no se avergüenzan de pertenecer a la organización por lo tanto se percibe que hay un gran compromiso de los miembros de la empresa | | | Se observa inconformidad con el salario y los incentivos que reciben. Los administrativos no tienen la oportunidad de promoción o de ascenso. |
| Disponibilidad de Recursos | Los empleados cuentan con la información necesaria, los equipos y el aporte requerido para la realización de sus actividades, sin | | | La asignación de recursos por parte de la Universidad es satisfactoria, conoce los |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|--|
| | embargo para algunos de ellos es insuficiente. | | | procesos para solicitar determinado material y/o información. |
| Estabilidad | De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe estabilidad en el trabajo en nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas lo percibe bajo. Estas percepciones se deben generalmente al tipo de contrato que maneja la Universidad como lo son de planta, provisional o supernumerario. | | | A nivel personal el administrativo percibe que hay estabilidad sin embargo, con otros tipos de contratos existen menos garantías y no se cumple lo que dice la ley en gran parte la permanencia del personal depende de su jefe inmediato o de la administración en turno. |
| Claridad y coherencia en la dirección | el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe la claridad y coherencia en la dirección en un nivel | | | Se aprecia una buena orientación en el área administrativa, |

| | | | | |
|--------------------|---|--|--|--|
| | promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas en un nivel bajo. | | | para el desempeño de sus labores. |
| Valores colectivos | los empleados de la institución dan importancia a los valores colectivos como la cooperación, respeto y la responsabilidad; el 67% de la población equivalente a 8 personas percibe los valores colectivos en un nivel medio o promedio; sin embargo un 25% equivalente a 3 personas lo percibe en un nivel alto y un 8% equivalente a una persona en un nivel bajo | | | El grupo de trabajo realiza sus labores con eficiencia, su relación está basada en el respeto mutuo, se colaboran en el momento que sea necesario. |

CONCLUSIONES

El talento humano es el activo intangible más importante dentro de una organización, en este sentido, el clima organizacional es un tema de suma importancia en las instituciones, ya que la existencia de un buen clima organizacional produce diferentes efectos en las personas en su estado de ánimo y por ende en el desempeño laboral. La evaluación de los ambientes del clima organizacional permitirá tomar acciones correctivas y sostenibles, que conlleven a lograr las metas organizacionales.

Se indagaron investigaciones llevadas a cabo tanto en el interior de la Universidad Pedagógica Nacional así como en el contexto nacional e internacional, éstas traen consigo un propósito en común y es identificar la percepción sobre clima organizacional en las diferentes instituciones educativas.

El concepto de clima organizacional varía y se determina a partir de su desarrollo histórico. Desde diferentes autores, el concepto se ha ido transformando entre un concepto netamente externo a la persona, otro dedicado a aspectos internos de la persona y otros aspectos que relacionan los dos.

Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos. Esto permitió abordar las categorías en mejor claridad, y lograr entrelazar diferentes características específicas del clima organizacional, como lo son las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la disponibilidad de los recursos; con la percepción específica de las personas consultadas para esta investigación.

Las etapas correspondientes a la ruta metodológica fueron: Fundamentación, Recolección, Análisis, Interpretación.

En conclusión las relaciones interpersonales, en cuanto al personal de talento humano de los programas de pregrado de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional, cuenta con unas relaciones interpersonales en las cuales se encuentra un nivel alto de aceptación entre ellos, y los aportes de los

demás son importantes a la hora de realizar las tareas encomendadas, sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

El estilo de dirección se encuentra en un nivel alto, valorando la labor realizada por los colaboradores. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10 personas percibe el estilo de la dirección en un nivel alto.

Los encuestados poseen un alto sentido de pertenencia frente a la institución, realizando sus actividades diarias con entusiasmo y compromiso. De acuerdo con el resultado se observa que el 83% de la población equivalente a 10 personas percibe el sentido de pertenencia en un nivel alto. Sin embargo, se presentan algunas excepciones donde esto no sucede.

En conclusión los encuestados en la variable *retribución* responden a que a una gran parte les interesa que la Universidad tenga un futuro promisorio y que siga funcionando con su labor social, en este caso la educación de maestros.

Los empleados cuentan con la información necesaria, los equipos y el aporte requerido para la realización de sus actividades, sin embargo para algunos de ellos es insuficiente. De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe disponibilidad de recursos en un nivel alto, el 42% de la población equivalente a 5 personas percibe la disponibilidad de recursos en un nivel medio. Siendo deficiencias en el servicio de luz eléctrica la principal falla.

De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe estabilidad en el trabajo en nivel promedio, sin embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas lo percibe bajo. Estas percepciones se deben generalmente al tipo de contrato que maneja la Universidad como lo son de planta, provisional o supernumerario.

De acuerdo con el resultado se observa que el 50% de la población equivalente a 6 personas percibe la claridad y coherencia en la dirección en un nivel promedio, sin

embargo un 33% equivalente a 4 personas lo percibe en un nivel alto y un 17% equivalente a dos personas en un nivel bajo.

Los empleados de la institución dan importancia a los valores colectivos como la cooperación, respeto y la responsabilidad; el 67% de la población equivalente a 8 personas percibe los valores colectivos en un nivel medio o promedio; sin embargo un 25% equivalente a 3 personas lo percibe en un nivel alto y un 8% equivalente a una persona en un nivel bajo.

En cuanto a la entrevista es de resaltar detalles como: Se observa inconformidad con el salario y los incentivos que reciben. Los administrativos no tienen la oportunidad de promoción o de ascenso.

También a nivel personal, el administrativo percibe que hay estabilidad sin embargo, con otros tipos de contratos existen menos garantías y no se cumple lo que dice la ley en gran parte la permanencia del personal depende de su jefe inmediato o de la administración en turno.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar los procesos de evaluación de clima organizacional dentro de las diferentes facultades, de manera más constante y con una retroalimentación a toda la comunidad.

Aunque los resultados de esta investigación mostraron valores positivos, si es necesario ahondar en diferentes factores que demostraron mala o regular percepción por parte de la comunidad consultada, siendo el estilo de dirección y la retribución, los más afectados.

La estabilidad laboral es un tema importante para la Universidad, porque existe la necesidad de generar vínculos laborales de larga duración los cuales ayuden a mejorar la tranquilidad del talento humano y del resto del personal de la Universidad.

Se sugiere realizar nombramientos de planta los cuales ayuden a generar tranquilidad en el personal de la Universidad y desarrollar concursos de méritos para que se puedan efectuar los diferentes ascensos.

Es necesario profundizar y realizar consultas de clima organizacional de manera más efectiva y no solo cuando procesos como el registro calificado lo exijan.

Recomendamos mejorar la disponibilidad y calidad de los recursos con los que trabaja el personal administrativo, con el fin de mejorar el servicio y la calidad de trabajo.

Asimismo es importante que la comunidad educativa conozca los programas de bienestar institucional con el propósito de participar en actividades que le permitan propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como, la eficacia, la eficiencia, la efectividad en su desempeño.

Igualmente recomendamos como medida preventiva de acoso laboral conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

Se deberían continuar realizando investigaciones de clima organizacional en las diferentes facultades y dependencias de la Universidad Pedagógica Nacional.

Puede ser una excelente oportunidad de investigación para nuevas investigaciones de mayor nivel. Pretendiendo ahondar en el clima organizacional y así poder realizar comparaciones y conclusiones de mayor nivel.

REFERENCIAS

1. Acevedo, N., Jaramillo, M., & Rendon, B. (2008). Medición del clima organizacional de la Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia.
2. Acuerdo 076. (1994). *Consejo Superior. Universidad Pedagógica Nacional. UPN.*
3. Alonso, E. (1998). La mirada cualitativa en sociología. Caracas: Fundamentos.
4. Ángel, A. (2008). Modelo práctico para la investigación social. Universidad Libre. Bogotá.
5. Anzola, M. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. . Bogotá: Editorial Universidad Externado de Colombia.
6. Atar, D. (2010). Aportes Metodológicos para el Estudio de la Percepción Social de la Ciencia y la Tecnología. Universidad de Belgrano. Autónoma, Argentina. Recuperado el 25 de 6 de 2016, de <http://docplayer.es/8303664-Departamento-de-investigaciones-octubre-2010-universidad-de-belgrano.html>
7. Barrigüete, M., & Penna, M. (2011). La organización educativa y gestión de instituciones y programas educativos. Madrid.
8. Boada, J., Vallejo, R., & Agulló, E. (2014). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *16(1)*, 125-121. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>
9. Bokova, I. (2010). Un nuevo Humanismo para el siglo XXI. UNESCO.
10. Buitrago, M., & Sanabria, J. (2013). La cultura organizacional en las instituciones educativas a través de la evaluación de su sistema de comunicación interna. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación de la Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
11. Cassasus, J. (1994). Gestión y Educación. Santiago, Chile.

12. Chiang, M. M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Universidad Pontificia Comillas*. Madrid, España.
13. Correa, A., & A, A. (2005). La gestión educativa un nuevo paradigma, Fundación Universitaria Luis Amigo. Bogotá, Colombia.
14. Crespín, A. (2012). Clima Organizacional Según la Percepción de los Docentes de Una Institución Educativa de La Región Callao. Memoria para optar por el Título Maestro en Educación. *Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación*. Universidad San Ignacio del Oyola. Lima, Perú.
15. Daza, E., & Quesada, L. (2012). Actitud del docente de bachillerato del Colegio de educación técnica y académica Celestín Freinet, ante la cultura organizacional. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
16. Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). Manual de Investigación Cualitativa. Gedisa.
17. Durán, C., Atlante, M., & Giordano, D. (2010). El Clima Organizacional en la Universidad: Modelo de medición para el Personal de Apoyo Universitario, Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur. *Balance y prospectiva de la Educación Superior en el marco de los Bicentenarios en América del Sur*. Mar del Plata, Argentina.
18. Eisner, E. (1998). El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejoría de la práctica educativa. Págs. 109 a127) .
19. Estrada, Y., Morales, H., & Sandoval, D. (2013). Caracterización Del Clima Organizacional en La Facultad De Emprendimiento y Desarrollo Empresarial de la Institución de Educación Superior Politécnico Internacional. Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación . Bogotá, Colombia: UPN.
20. Garcia, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia Un Nuevo Modelo, Documento del Grupo de Investigación en Gestión Humana, de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Colombia.
21. González, L., Aguilar, E., & Pezzano, G. (2002). *Reflexiones sobre el Bienestar Universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. Bogotá: ICFES.

22. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F: McGraw-Hill.
23. Informe de Autoevaluación Institucional. (2015). UPN.
24. Lamprea, Á., & Leguizamón, M. (2012). Descripción del Clima Organizacional en el Colegio Bilingüe San Gabriel Arcángel Memoria para optar por el Título de Especialista en Gerencia Social de la Educación. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia: UPN.
25. Ley 1010. (2006). *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Congreso de Colombia.*
26. Ley 30 Artículo 53. (1992). *El Congreso de Colombia.*
27. Ley 562. (2012). *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Congreso de la República.*
28. Martínez, M. (2004). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. México: Trillas.
29. Mayan, M. (2001). Una Introducción a los métodos cualitativos: Un Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales.
30. Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, El IMCOC: un método de análisis para su intervención.* Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
31. Montoya, A. (2014). La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
32. Munch, L. (2010). ADMINISTRACIÓN Gestión Organizacional, enfoque y proceso administrativo, . México: Pearson Educación.
33. OMS. (2004). *Los 5 factores del mobbing según la OMS.* Obtenido de <http://www.compromisorse.com/rse/2014/03/24/los-5-factores-del-mobbing-segun-la-oms/>
34. OMS. (2014). *Modelo para crear un entorno laboral saludable.*

35. Ortega, C. (2015). Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas Del Lima. Memoria para optar por el Título de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
36. Patrón, R., Arguelles, A., & Rodríguez, A. (2012). Metodología para estudios de clima organizacional en Mipymes. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, Publicación #8*, 13.
37. Peralta, M. (2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. Psicología desde el Caribe.*
38. Ramírez, C. (2012). La gestión Educativa GE, En la educación básica y media oficial de Manizales un análisis de las teorías administrativas y organizacionales. Maestría en Administración, , Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia.
39. Registro Calificado, Programa Psicología y Pedagogía. (2010).
40. Sánchez Vargas, G. (2006). Clima organizacional: Desarrollo y validación de un instrumento de medición. Tesis Licenciatura. Psicología. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Universidad de las Américas Puebla. Mayo.
41. Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Scielo*. Recuperado el 15 de 06 de 2006, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013
42. SIGUPN. (2011). *Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control*. UPN.
43. Toro, F. (2006). El clima organizacional. Perfil de las empresas Colombianas. CINCEL. . Medellín., Colombia.
44. UNESCO, I. (2000). Gestión Educativa Estratégica. *Unesco, IIEP, Buenos Aires, Ministerio de Educación de la Nación Argentina, (2000), Gestión Modulo 2 Diez módulos destinados a los responsables de la transformación educativa*. Buenos Aires, Argentina.
45. UPN. (s.f.). *Plan de Desarrollo Institucional 2014-2019*. Bogotá.

46. UPN. (2011). Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGUPN).
47. UPN. (2014). *Informe de Gestión*. BOGOTÁ: UPN.
48. UPN. (2014). *Plan de Desarrollo Institucional*. Bogotá.
49. Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). Diversitas: Perspectivas en Psicología. *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia(1994-2005)*, 2(2), 329-349. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

ANEXOS

ANEXO I. EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con su ambiente de trabajo, marque la opción Si, No, A veces, a cada uno de los enunciados.

Colaboración

- ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?
- ¿Cuenta con la colaboración de personas de otras dependencias?
- ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de oficina?
- ¿Cuándo ingreso a la universidad se sintió bienvenido?
- ¿Organiza el trabajo según el criterio personal?
- ¿Tiene usted buenas relaciones laborales dentro de la universidad?
- ¿Promueve un buen ambiente de trabajo agradable dentro de la Universidad?

Comunicación

- ¿Considera que tiene la información disponible de los servicios que presta la universidad?
- ¿La comunicación interna de la universidad es una actividad permanente y planificada?
- ¿Las notas comunicantes proporcionan información útil?
- ¿La comunicación sobre los resultados y desarrollo de la Universidad es clara y permanente?
- ¿Cuándo ingreso a la universidad recibió suficiente información sobre la misma?
- ¿En su puesto de trabajo recibió información suficiente sobre el área de trabajo y las funciones que iba a realizar?
- ¿Conoce la carta de ética de la universidad y tiene información sobre la organización y evolución de la misma?

Condiciones de trabajo

¿Dispone de los materiales y recurso necesarios para realizar su trabajo?

¿Las condiciones ergonómicas de espacio, ruido, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con comodidad?

¿La universidad cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo?

¿Considera que los funcionarios de la Universidad de su mismo nivel laboral, sufren de un alto estrés debido a la exigencia del trabajo?

Presión

¿Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo?

¿Se siente como si nunca tuviese un día libre?

¿La universidad es un lugar agradable para trabajar?

¿Su jefe lo motiva a que se supere cada día más?

¿Su jefe para usted es un ejemplo a seguir?

Apoyo

¿En la universidad los jefes cuidan a su personal a cargo?

¿Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores?

¿Su jefe lo trata con respeto?

¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?

¿Su jefe reconoce cuando usted hace un buen trabajo?

¿La dirección de la Universidad se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus debilidades?

¿Cuenta con un trato justo por cuenta de su jefe?

¿Los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables?

¿La dirección de la Universidad se fija más en las habilidades que en las debilidades?

¿Cuenta con un trato justo por parte de su jefe?

¿Los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables?

Equidad

¿Los directivos de la Universidad tratan igual a todos los que trabajan en ella?

¿Su jefe tiene preferencias con algunas personas que tiene a cargo?

¿Su jefe despide alguien es porque probablemente se lo merece?

¿Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas?

¿Su jefe se anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas?

¿Considera que si realiza bien su trabajo este sera considerado?

¿Tiene usted autonomia para hacer bien su trabajo?

Formación

¿Recibe formacion para actualizar sus conocimientos acerca de su trabajo?

¿Los planes de capacitacion de la Universidad se adecuan a sus necesidades de desarrollo profesional y laboral?

¿En su lugar de trabajo todos estan abiertos al cambio?

¿Su jefe le anima a mejorar la forma de hacer las tareas?

¿En la Universidad adoptan nuevos y mejores metodos para hacer su trabajo?

Genero

Masculino----- Femenino----

Edad

Menos de 25 años

Entre 25-35 años

Entre 36-45 años

Entre 46-55 años

56 o mas años

Tiempo de servicio

2 años o menos

De 3 a 5 años

De 5 a 10 años

De 11 a 15 años

Más de 15 años

Tipo de vinculación

Administrativo

Trabajador Oficial

Docente de Planta

Profeso IPN

Supernumerario

Catedrático

Ocasional

ANEXO II ENCUESTA DE CLIMA LABORAL EDCO FACULTAD DE EDUCACIÓN



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL**
Educadora de educadores

*Encuesta de Clima Laboral EDCO Facultad
de Educación*

La presente encuesta se realizará con el fin de Caracterizar el Clima Organizacional del personal administrativo de la Facultad de Educación Pregrado de la Universidad Pedagógica Nacional, elaborada dentro del espacio de formación de la Especialización en Gerencia Social de la Educación de la Universidad Pedagógica Nacional.

Esta es una prueba confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos.

INSTRUCCIONES:

Indique para cada una de las afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre los diferentes aspectos de la institución, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada.

Agradecemos su participación y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Edad _____ Sexo _____ Antigüedad _____
Cargo _____ Departamento _____ Programa _____

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 1 | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones | | | | | |
| 2 | Soy aceptado por mi grupo de trabajo | | | | | |
| 3 | Los miembros del grupo son distantes conmigo | | | | | |
| 4 | Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo | | | | | |
| 5 | El grupo de trabajo valora mis aportes | | | | | |
| 6 | Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo | | | | | |
| 7 | El jefe es mal educado | | | | | |
| 8 | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo | | | | | |
| 9 | Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias | | | | | |
| 10 | El jefe desconfía del grupo de trabajo | | | | | |
| 11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa | | | | | |
| 12 | Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades | | | | | |
| 13 | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial | | | | | |
| 14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes | | | | | |
| 16 | Realmente me interesa el futuro de la institución | | | | | |
| 17 | Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo | | | | | |
| 18 | Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa | | | | | |
| 19 | Sin remuneración no trabajo horas extras | | | | | |
| 20 | Sería más feliz en otra empresa | | | | | |
| 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo | | | | | |
| 22 | El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado | | | | | |
| 23 | El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo | | | | | |
| 24 | Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo | | | | | |
| 25 | La iluminación del área de trabajo es deficiente | | | | | |
| 26 | La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño | | | | | |
| 27 | La empresa brinda estabilidad laboral | | | | | |
| 28 | La empresa contrata personal temporal | | | | | |
| 29 | La preferencia en el cargo depende de preferencias personales | | | | | |
| 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo | | | | | |
| 31 | Entiendo de manera clara las metas de la empresa | | | | | |
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas | | | | | |
| 33 | Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas | | | | | |
| 34 | Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa | | | | | |
| 35 | Las metas de la empresa son poco entendibles | | | | | |
| 36 | El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno | | | | | |
| 37 | Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales | | | | | |
| 38 | Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente | | | | | |
| 39 | Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras. | | | | | |
| 40 | Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras | | | | | |

ANEXO III ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Relaciones Interpersonales

1. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros a nivel laboral? (Apoyo, respeto, asertividad).

Estilo de dirección

2. ¿De qué manera su jefe inmediato apoya y estimula la participación en su área de trabajo?

Sentido de Pertenencia

3. ¿Cómo percibe el sentido de compromiso, pertenencia y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y la de sus compañeros?

Retribución

4. ¿Considera que los incentivos y la asignación salarial son equitativos de acuerdo con su rol y sus funciones, por qué?

Disponibilidad de recursos

5. ¿Cómo influye la asignación de recursos, materiales y disponibilidad de información en el desarrollo de sus labores cotidianas?

Claridad y coherencia en la dirección

6. ¿Cómo percibe las directrices dadas por su jefe inmediato para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de la misión y la visión institucional?

Valores colectivos

7. ¿Considera que en el equipo de trabajo se da la cooperación, la responsabilidad y el respeto? Dé un ejemplo de cada uno.

8. Bienestar
9. ¿Conoce de los programas que se desarrollan en Bienestar Universitario?
10. Participa de algún programa de bienestar universitario menciónelo si no participa porque
11. ¿Hay estabilidad laboral en la universidad?
12. ¿Sabe cuándo fue el último concurso para ascender a la universidad?
13. Considera usted que en la universidad se han dado casos de acoso laboral
14. La estructura organizacional le permite a usted tomar decisiones
15. Dispone de materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo
16. Las condiciones ergonómicas de ruido, espacio e iluminación le permiten desarrollar su trabajo con comodidad
17. Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo
18. Su jefe lo motiva a que se supere cada día más,
19. Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores
20. Le reconocen cuando hace un buen trabajo
21. Recibe planes de capacitación