

**Análisis Del Clima Organizacional De La Universidad Francisco De Paula Santander  
Seccional Ocaña**

**Tatiana Alejandra Díaz Vega**

**Universidad Nacional Abierta Y A Distancia  
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios  
Administración de Empresas  
Noviembre 2020**

**Análisis Del Clima Organizacional De La Universidad Francisco De Paula Santander  
Seccional Ocaña**

**Tatiana Alejandra Díaz Vega**

**Trabajo de grado presentado para optar por el título profesional de Administradora de  
Empresas**

**Asesor:**

**Claudia Roció Rocha Valbuena  
MBA Dirección y Administración de Empresas**

**Universidad Nacional Abierta Y A Distancia  
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios  
Administración de Empresas  
Noviembre 2020**

## Tabla de contenido

Lista de figuras.....	4
Lista de tablas.....	6
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Justificación.....	12
1. Planteamiento del problema.....	13
1.1. Interrogante del problema.....	14
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo General.....	14
1.2.2. Objetivos Específicos.....	14
2. Marco Conceptual y teórico.....	15
2.1. Marco Conceptual.....	15
2.2. Marco Teórico.....	16
2.2.1. Teoría Maslow.....	17
2.2.2. Teoría Herzberg.....	17
2.2.3. Teoría Mcgregor.....	18
2.2.4. Teoría de la equidad.....	18
2.2.5. Teoría escala Likert.....	19
2.2.6. Teoría de la expectativa de Vroom.....	20
2.2.7. Teoría del comportamiento organizacional.....	21
3. Diseño Metodológico.....	23
3.1. Tipo de investigación.....	23
3.2. Población.....	23
3.3. Muestra.....	23
3.4. Distribución para recolección de información.....	23
3.5. Cronograma de trabajo.....	25
4. Resultados.....	26
4.1. Encuesta aplicada.....	27
4.2. Resultados de la encuesta aplicada.....	30
Recomendaciones.....	64
Conclusiones.....	66
Referencias.....	67

## Lista de figuras

Figura 1. Porcentajes distribución variable Sexo.....	30
Figura 2. Porcentajes distribución variable Edad.....	31
Figura 3. Tiempo laborando en la institución .....	32
Figura 4. Tiene personal a cargo .....	33
Figura 5. En su cargo realiza funciones servicio al cliente .....	34
Figura 6. Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo .....	35
Figura 7. ¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja? .....	36
Figura 8. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?.....	37
Figura 9. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?.....	38
Figura 10. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades? .....	39
Figura 11. ¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo?.....	40
Figura 12. ¿ Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias? .....	41
Figura 13. ¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña? .....	42
Figura 14. ¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta? .....	43
Figura 15. ¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo?.....	44
Figura 16. ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias? .....	46
Figura 17. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?.....	47
Figura 18. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?.....	48
Figura 19. ¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido? .....	49
Figura 20. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?.....	50
Figura 21. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?.....	52

Figura 22. ¿En qué rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas? ...	53
Figura 23. ¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?.....	54
Figura 24. ¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene? .....	55
Figura 25. ¿Cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?.....	56
Figura 26. ¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada? .....	57
Figura 27. ¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?, Autor (2020) .....	58
Figura 28. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada?, Autor (2020).....	59
Figura 29. ¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?, .....	60
Figura 30. ¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?.....	61
Figura 31. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral?, .....	62
Figura 32. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual. ....	63

## Lista de tablas

Tabla 1. Variable Sexo.....	30
Tabla 2. Variable Edad.....	31
Tabla 3. Tiempo laborando en la institución.....	32
Tabla 4. Tiene personal a cargo .....	33
Tabla 5. En su cargo realiza funciones servicio al cliente .....	34
Tabla 6. Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo .....	35
Tabla 7. ¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja?.....	36
Tabla 8. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente? .....	37
Tabla 9. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente? .....	38
Tabla 10. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?.....	39
Tabla 11. ¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo? .....	40
Tabla 12. ¿ Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias? .....	41
Tabla 13. ¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña? .....	42
Tabla 14. ¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta? .....	43
Tabla 15. ¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo? .....	44
Tabla 16. ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias? .....	45
Tabla 17. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?.....	46

Tabla 18. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?.....	47
Tabla 19. ¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido? .....	49
Tabla 20. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?.....	50
Tabla 21. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?.....	51
Tabla 22. ¿En que rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas? ....	52
Tabla 23. ¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?.....	53
Tabla 24. ¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene?.....	54
Tabla 25. ¿Cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?.....	55
Tabla 26. ¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada? .....	56
Tabla 27. ¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?.....	57
Tabla 28. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada? .....	58
Tabla 29. ¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?.....	59
Tabla 30. ¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?.....	60
Tabla 31. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral? .....	61
Tabla 32. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual.....	62

## **Resumen**

La presente propuesta es con el fin de realizar un análisis del clima organizacional de los colaboradores de la institución de educación superior Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, utilizando una encuesta como instrumento de recolección de información que es aplicada a los empleados de la institución y posteriormente se realiza un análisis cuantitativo de la información, para analizar el clima organizacional de los mismos y así detectar fortalezas, debilidades y oportunidades que le permita a cada dependencia establecer procesos de mejora.



## **Abstract**

This proposal aims to carry out an analysis of the organizational climate of the employees of the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, using a survey as an instrument for collecting information that will be applied to the employees of the institution and then a quantitative analysis of the information will be carried out to analyze the organizational climate of the employees and thus detect strengths, weaknesses and opportunities that will allow each unit to establish improvement processes.

**Key word:** Organizational climate, employees, analyze, strengths, weaknesses, opportunities.

## **Introducción**

En los últimos años se ha evidenciado cambios en las estructuras organizacionales de las empresas públicas y privadas, con el objetivo que estas tengan una mayor producción o competitividad en el mercado, es aquí donde el clima organizacional juega un papel muy importante, ya que va de la mano con el personal que hace parte de la empresa es decir la adaptación a los cambios presentes y futuros, obteniendo como finalidad logros o por lo contrario bajo nivel competitivo, pues se debe tener en cuenta que el clima organizacional también involucra estrategias para la solución de problemáticas que afecten negativamente o positivamente a la empresa.

Es importante mencionar que los cambios que se presenten en el clima organizacional deben ir acompañados de estrategias que permitan explorar la creatividad del personal y no solo para sacar a flote la eficiencia de la empresa, sino que requiere también estimular a las personas para lograr un mejor desempeño en las funciones a cargo y se ofrezcan mejores estímulos enfocados tanto en el mejoramiento de la entidad como en el fortalecimiento en las capacidades intelectuales, creativas, entre otras del trabajador, en aras de demostrar óptimos resultados en sus deberes diarias.

Por otra parte, en ocasiones el clima organizacional no es estable, sino cambiante, ya que esto depende del jefe que tenga el cargo en el momento, pues cada uno tiene visiones diferentes y por lo tanto se pueden presentar direccionamientos y cambios súbitos con frecuencia; en este punto es muy común encontrar de manera frecuente desmejoras en las actividades a cargo, desmotivación laboral, lo cual es previsible por el cliente o jefe encargado, dando como resultado quejas permanentes por la mala o no atención, inconformidad por parte del cliente, o

disminución en la eficacia y eficiencia de las funciones, ya que se genera un clima pesado, pues las funciones se realizan con trabajo bajo presión y no por convicción, esto conlleva finalmente a que el empleado determina que para su bienestar emocional y laboral es mejor realizar cambios en su estilo de vida laboral, dando como resultado solicitudes de cambios de puesto y abandono o renuncia del puesto.

Con base a las reflexiones anteriormente mencionadas, se origina el proyecto titulado **ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA**, cuya finalidad es percibir los cambios organizacionales en pro del bienestar de los empleados y de la institución, siendo la prioridad la motivación y el buen direccionamiento para beneficio de todos los empleados.

## **Justificación**

Las instituciones actualmente deben orientar sus esfuerzos para generar procesos que incentiven y motiven a todo su personal, por lo tanto se hace necesario realizar estudios para conocer la percepción del ambiente laboral y de esta manera mejorar el rendimiento en las actividades de los empleados.

Por esta razón al realizar un análisis del clima organizacional se podrá conocer el punto de vista que tienen los empleados acerca de la labor que desempeñan, considerando factores, físicos, emocionales, mentales y espirituales, los cuales tienen una repercusión directa en su desempeño; así determinar fortalezas, debilidades y oportunidades, permitiendo realizar procesos de mejora.

Y por último como futura administradora de empresas esta investigación se plantea en la línea de investigación de Gestión de las Organizaciones la cual busca contribuir a dar solución a la problemática organizacional tanto de empresas privadas como públicas; esto mediante la construcción de un conocimiento alrededor de las ciencias de la gestión y la administración, de igual manera se desarrollará una investigación en el área del proceso administrativo, aplicando herramientas conceptuales adquiridas durante la carrera para determinar los aspectos que generan beneficios o problemáticas a la institución.

## **1. Planteamiento del problema**

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña es una empresa con más de 45 años de funcionamiento, fundada el 18 de julio de 1974 mediante el Acuerdo No. 003 del Consejo superior Universitario. (UFPS Ocaña, 2020), dentro de su estructura organizacional se contemplan cinco procesos estratégicos de la siguiente manera:

- Los misionales
- Los estratégicos
- Los de apoyo
- Los de evaluación
- Los de mejora

Por su parte se cuenta con una secretaría General, con cuatro facultades, una subdirección administrativa y una subdirección académica adicionalmente con oficinas de apoyo en los diferentes procesos. Actualmente la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña tiene 377 contratos a término fijo inferior a un año, 49 contratos de empleados de planta, 47 docentes ocasionales, 16 empleados contratados por OPS y 2 aprendices Sena, este compendio de trabajadores hacen de la Universidad una institución con un recurso humano considerable el cual será el objeto de estudio del proyecto, evaluando los factores relacionados con el clima organizacional.

De acuerdo a lo anterior las empresas en la actualidad se preocupan por conocer el nivel de bienestar de sus empleados, su percepción, su nivel de compromiso, su sentido de pertenencia, su estado de ánimo, entre otros, ahora bien se ha generado una tendencia por estudios organizacionales donde se considera como aspecto fundamental profundizar en el clima

organizacional (Figuroa, Ornelas, González & Luna, 2018). Es por esto que la Universidad reconoce la importancia del clima

Organizacional como un factor indispensable para tener productividad, logrando que cada uno de los empleados se sienta identificado con la institución.

Es así que (Peña, Díaz & Carrillo, 2013), establecen que un buen clima organizacional permite las metas a largo y corto plazo propuestas, para tener resultados positivos con el recurso humano logrando y esto a su vez un clima organizacional positivo.

### **1.1. Interrogante del problema**

¿Cuáles Son Las Fortalezas, Debilidades y oportunidades del Clima Organizacional de la Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña?

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Realizar un análisis del clima organizacional de los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Caracterizar a los empleados de la UFPS Ocaña según las variables sociodemográficas y laborales.
- Identificar las percepciones de los empleados de la UFPS Ocaña en lo que respecta al clima organizacional.
- Determinar las fortalezas, debilidades y oportunidades del clima organizacional de la UFPS Ocaña.

## **2. Marco Conceptual y teórico**

### **2.1. Marco Conceptual**

Es importante brindar un amplio conocimiento del concepto de clima organizacional.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente Méndez (2006).

Según Vega (2006) el concepto clima organizacional ha sido ampliamente estudiado por diferentes autores y se presenta una síntesis de los más representativos:

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.

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.

Halpin y Croft (1963) El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.

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.

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.

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.

Después de este recorrido histórico por las diferentes definiciones de clima organizacional se podría inferir:

- El clima organizacional describe las características del medio ambiente de trabajo
- Dichas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, lo cual tiene repercusión en el comportamiento y productividad laboral
- Cada organización tiene su clima laboral y se diferencian entre sí
- El clima organizacional interviene en factores del sistema organizacional y el comportamiento individual

## **2.2. Marco Teórico**

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el clima organizacional dentro de las organizaciones, se toman en consideración aquellas teorías y autores más relevantes que apoyan el tema en estudio, y que por ende contribuyen en el desarrollo de los objetivos planteados inicialmente en el proyecto. De esta manera, Segredo (2013), expone que el clima organizacional siempre ha sido un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, razón por la cual es considerado como un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, en el diagnóstico y



mejoramiento incidiendo de manera directa en el denominado espíritu de la organización (Segredo, 2013, pág. 4).

### **2.2.1. Teoría Maslow**

Según esta teoría se agrupan las necesidades de todo individuo, tal que en la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad. También supone que al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción.

### **2.2.2. Teoría Herzberg**

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano. Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la rotación del personal (retiros de empleados). Las teorías de la motivación – desarrolladas por Maslow y por Herzberg – presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y rico sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo de social), mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de estima y de autorrealización).

### **2.2.3. Teoría McGregor**

Las teorías X y Y, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar

### **2.2.4. Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida.

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994).

### **2.2.5. Teoría escala Likert**

Esta teoría analiza los comportamientos de los colaboradores de una organización, a través de variables y de acuerdo a los tipos de liderazgos de los empleadores, por tanto, según el autor existen una serie de factores que influyen en la percepción del clima organizacional como lo son: los parámetros que están ligados al contexto, la tecnología, la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la empresa, el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, la percepción que tienen los subordinados y supervisores del clima organizacional (Roa, 2004).

Dimensiones según Likert., define ocho dimensiones para medir el clima organizacional, ellas son:

1. Métodos de mando: se refiere a la forma como se utiliza el liderazgo para influir en los empleados  
2. Características de las fuerzas motivacionales: las formas como se motivan a los empleados

3. Características de los procesos de comunicación: se refiere a la forma como se comunican en la empresa y como la ejercen

4. Características de los procesos de influencia: se refiere a la interacción del superior y el subordinado a fin de cumplir los objetivos institucionales

5. Características del proceso de toma de decisiones: se refiere a la información que se utiliza en la empresa para tomar las decisiones

6. Características de los procesos de planificación: se refiere al proceso que se lleva a cabo para establecer los objetivos y las directrices de la organización

7. Características de los procesos de control: se refiere a la distribución del control al interior de la organización

8. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: se refiere a la planificación así como a la formación deseada

Así mismo, se hicieron mediciones comparativas del clima organizacional una vez al año, en 1997 y 1998. De esta forma, los resultados obtenidos llevaron a proponer un Modelo de Intervención Organizacional a partir del diagnóstico de clima organizacional, que tiene como puntos centrales: La Estructuración Organizacional y el Trabajo en equipo, para crear un Sistema de Evaluación de Desempeño. La aplicación de este modelo ha permitido mantener en constante mejora los índices de Clima Organizacional y Productividad en ambas empresas (Cabrera, 1999).

En entre tanto, Likert establece tres tipos de variables causales, intermedias y finales por medio de las cuales, es posible definir las características propias de una organización, las cuales a su vez influyen en la percepción individual del clima organizacional.

#### **2.2.6. Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (Stoner, 1994). Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: a) El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; b) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento c) las personas tienen distintas necesidades,

deseos y metas d) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado. Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son: Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento.

Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas. Valencia.

El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia. Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

### **2.2.7. Teoría del comportamiento organizacional**

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que

ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. 10 En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas.

El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

Se realizará un estudio cuantitativo y descriptivo orientado a diagnosticar el clima organizacional en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

### **3. Diseño Metodológico**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Para la realización de este proyecto se utilizará una investigación de tipo cuantitativa de tipo exploratoria donde se utilizaran un instrumento de medición “encuesta” utilizando estadística y matemática, con la cual se cuantificara el problema proyectándolo en la población de la institución, esto con el fin de establecer un análisis del clima organizacional de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña.

#### **3.2. Población**

Se tendrá como referencia todo el personal de la Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña independiente de su tipo de contrato.

#### **3.3. Muestra**

Se realizara un muestro probabilístico, se tendrán en cuenta diferentes criterios, en donde serán prioritarios los empleados de planta, también se generará un porcentaje de los contratados a término fijo según la disponibilidad de los trabajadores y se excluirá al personal que se encuentre de vacaciones.

#### **3.4. Distribución para recolección de información**

Se diseñara una encuesta con preguntas que aborden diferentes aspectos como: sociodemográficos y laborales y aspectos del clima organizacional.

La distribución se realizara de la siguiente manera:

Considerando que el mercado meta es inferior a 100.000, en dicha selección y para determinar el total de encuestas se tomó como referencia el total de la población 491 empleados, mencionados anteriormente, por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Total de encuestas} = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde

N= Total de la población=491

z= 1.96 (Seguridad de 95%)

p= Proporción esperada (En este caso 5%)

q= 1-p (En este caso 1 – 0.05= 0.95)

e=0.05

$$\text{Total de encuestas} = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 491}{0.05^2(491 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.5}$$

$$\text{Total de encuestas} \approx 220$$

Se aplicaran 220 encuestas.



### 3.5. Cronograma de trabajo

CRONOGRAMA						
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Realizar un estudio del marco teórico y conceptual de clima organizacional						
Estructura del diseño de la encuesta evaluando los diferentes factores sociodemográficos y laborales						
Realizar la aplicación de las encuestas						
Tabulación de encuestas						
Análisis de la información de las encuestas tabuladas						
Establecer las variaciones del clima organizacional de la institución						
Generar las conclusiones y recomendación a partir de la investigación realizada						
Realizar la aplicación de las encuestas						

## 4. Resultados

## 4.1. Encuesta aplicada

**Universidad Francisco de Paula Santander**  
**Seccional Ocaña**  
**Encuesta dirigida a Empleados de la seccional**

Desde la Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD, como estudiante perteneciente al programa Administración de Empresas, actualmente estoy desarrollando un modelo de medición que me permita realizar un análisis del clima organizacional de los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, La información recabada se utilizará solamente con fines educativos y es absolutamente confidencial, tiene como fin hacer parte del proyecto de investigación ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA.

Por lo anterior, agradezco su tiempo y disposición para diligenciar la siguiente encuesta:

Sección DATOS GENERALES

<b>Nombre:</b>	<b>Dependencia:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Cargo:</b>

**Instrucciones:** Cada pregunta debe contestarse colocando una X en la casilla según corresponda. No deje ningún ítem sin responder. La información recabada se utilizará solamente con fines educativos y es absolutamente confidencial.

Variables sociodemográficas y laborales

1. Sexo

- Hombre  
 Mujer

2. Edad

Entre 18 y 30 \_\_\_\_

Entre 30 y 40 \_\_\_\_

Entre 40 y 50 \_\_\_\_

Mayor a 50 \_\_\_\_

3. Cuánto tiempo lleva laborando en la institución?

- Menor a 1 año  
 2 a 3 años  
 3 a 5 años  
 Mayor a 5 años

4. Tiene personal a cargo

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. En su cargo realiza funciones servicio al cliente?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

6. Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

7. ¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja?

Entre 20 hrs y 30hrs \_\_\_\_

Entre 30 hrs y 40hrs \_\_\_\_

Más de 40 hrs \_\_\_\_

*Variables relacionadas con el clima organizacional*

**Instrucciones:** Cada pregunta se debe contestar seleccionando lo que a su juicio representa mejor su grado de percepción con el enunciado. Por favor no deje ningún ítem sin responder.

De acuerdo con su percepción califique de 1 a 5 siendo 1 Deficiente y 5 Excelente.

ITEM	ASPECTO A EVALUAR	1	2	3	4	5	0
		Deficiente	Insuficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	NS/R
10	¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?						
11	¿Cree usted que existe suficiente personal en la UFPS Ocaña para asumir la carga de trabajo?						
12	¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?						
13	¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo?						
14	¿Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias?						
15	¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña?						
16	¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta?						
17	¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo?						
18	¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias?						
19	¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?						
20	¿Se siente orgulloso de laborar en la UFPS Ocaña?						
21	¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido?						
22	¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?						

ITEM	ASPECTO A EVALUAR	1	2	3	4	5	0
		Deficiente	Insuficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	NS/R
23	Califique ¿cómo considera que es la relación profesional con su jefe inmediato?						
24	En que rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas						
25	¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?						
26	¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene?						
27	De forma general califique ¿cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?						
28	¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada?						
29	¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?						
30	¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada?						
31	¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?						
32	¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?						
33	¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral?						

		1	2	3	4	5
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho
34	Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual.					

## 4.2. Resultados de la encuesta aplicada

En las tablas y figuras 1 a 7 se presentan los resultados de la encuesta en lo referido a las variables sociodemográficas y labores.

En las tablas y figuras 8 a 38 se presentan los resultados de la encuesta en lo referido a las variables relacionadas con el clima organizacional

### 4.2.1. Pregunta 1

En la tabla y figura 1 se muestra lo relacionado a la variable sexo

Tabla 1. Variable Sexo

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>
Mujer	90
Hombre	130
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

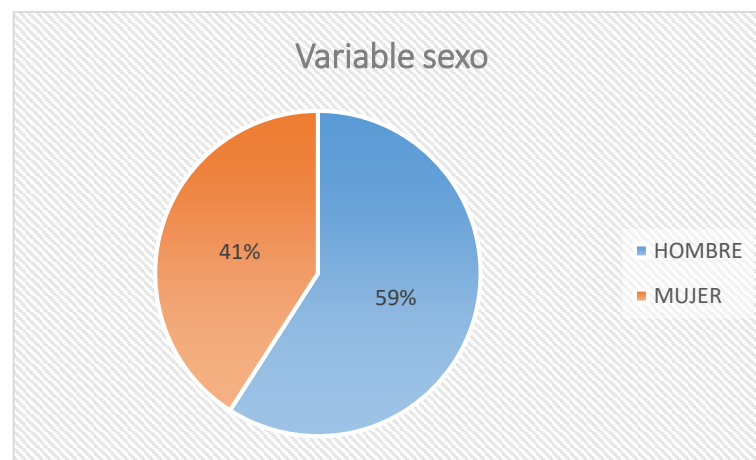


Figura 1. Porcentajes distribución variable Sexo, Autor (2020)

Del total de empleados encuestados el 59% son mujeres y el 41% son hombres, demostrando que el campo laboral de la mujer ha cambiado, porque se les ha dado la oportunidad de aportar a la sociedad.

#### 4.2.2. Pregunta 2

En la tabla y figura 2 se muestra lo relacionado a la variable edad

Tabla 2. Variable Edad

Variable	Cantidad
Entre 18 y 30	35
Entre 30 y 40	102
Entre 40 y 50	57
Mayor a 50	26
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

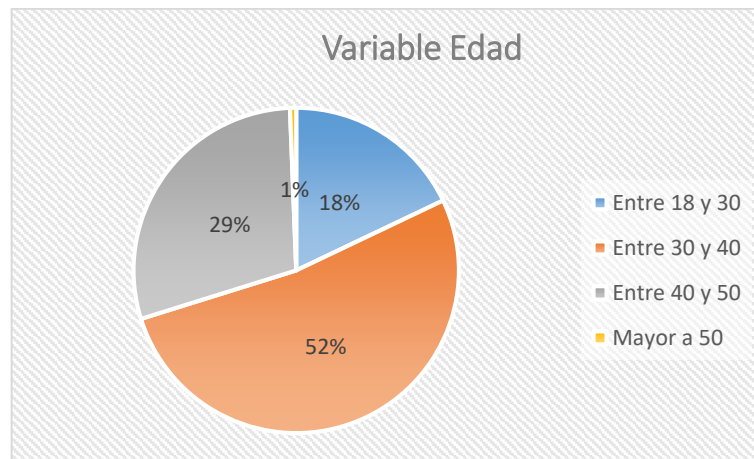


Figura 2. Porcentajes distribución variable Edad, Autor (2020)

De acuerdo a la anterior grafica los porcentajes de mayor representación son el 52% entre 30 y años y el 29% entre 40 y 50 años, por su parte el 1% corresponde a los mayores de 50.

### 4.2.3. Pregunta 3

Para la pregunta 3 ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la institución? se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 3.

Tabla 3. Tiempo laborando en la institución

Variable	Cantidad
Menor a 1 año	45
2 a 3 años	30
3 a 5 años	64
Mayor a 5 años	81
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

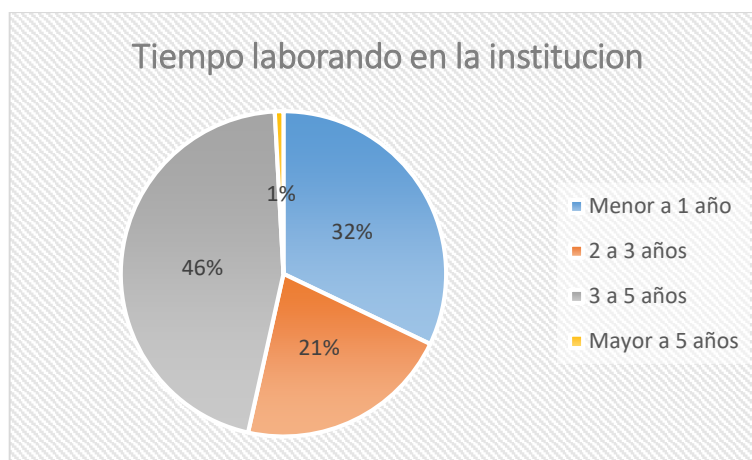


Figura 3. Tiempo laborando en la institución, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede evidenciar que el 37% del total de empleados encuestados, tiene más de 5 años de estar laborando en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, de igual manera el 29% tiene entre 3 a 5 años, esto demuestra estabilidad en los puestos de trabajo.



#### 4.2.4. Pregunta 4

Para la pregunta 4 ¿**Tiene personal a cargo?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 4.

Tabla 4. Tiene personal a cargo

Variable	Cantidad
Si	40
NO	180
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

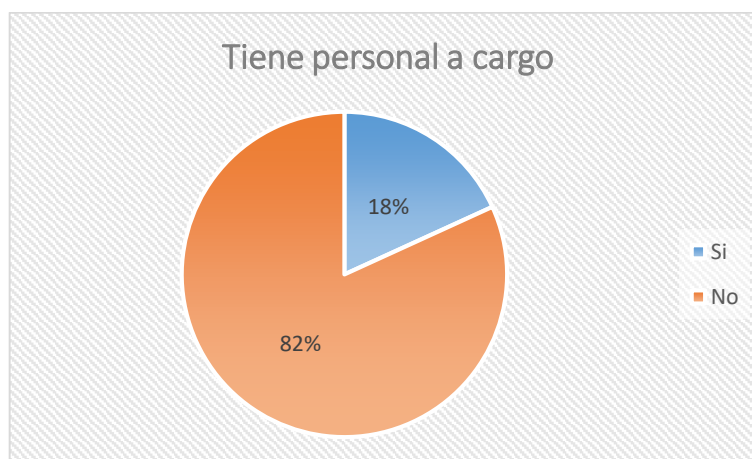


Figura 4. Tiene personal a cargo, Autor (2020)

En atención a la anterior grafica se puede analizar que solo el 18% del personal encuestado tiene personal a su cargo y el 82% no lo tiene, lo que se puede deducir que el personal encuestado es personal administrativo y no jefes de dependencia

#### 4.2.5. Pregunta 5

Para la pregunta 5 ¿En **su cargo realiza funciones servicio al cliente?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 5.

Tabla 5. En su cargo realiza funciones servicio al cliente

Variable	Cantidad
Si	166
NO	54
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

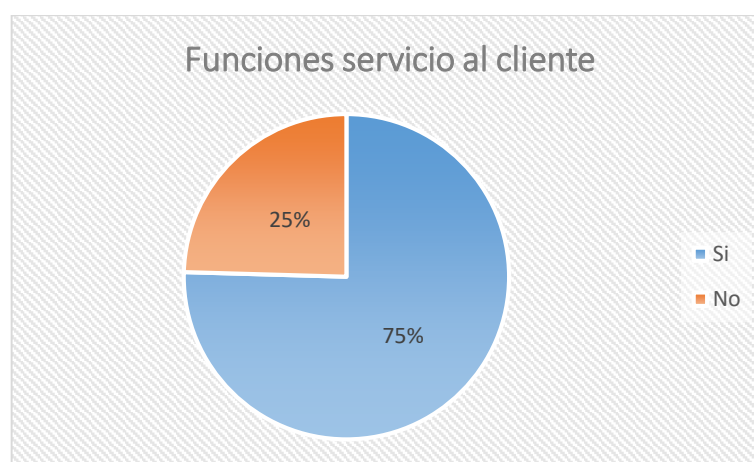


Figura 5. En su cargo realiza funciones servicio al cliente, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica podemos concluir que el 75% del personal encuestado son encargados de realizar las funciones de atención al servicio al cliente y el 25% se encarga de otras funciones sin el servicio al cliente

#### 4.2.6. Pregunta 6

Para la pregunta 6 ¿Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo? se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 6.

Tabla 6. Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo

Variable	Cantidad
Si	220
NO	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

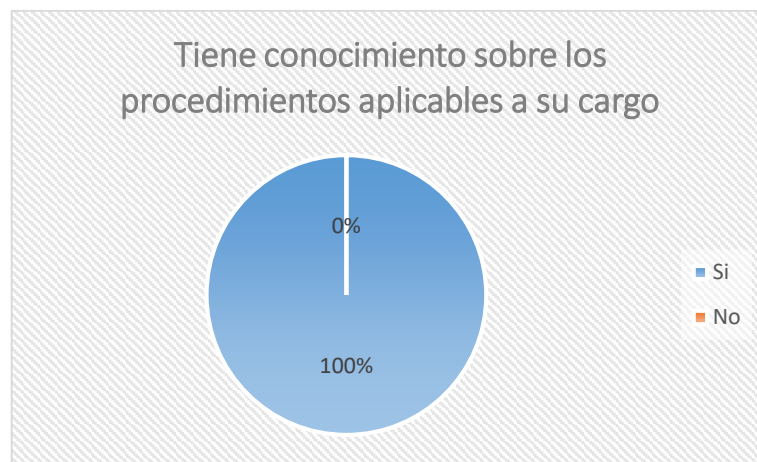


Figura 6. Tiene conocimiento sobre los procedimientos aplicables a su cargo, Autor (2020)

En esta anterior grafica podemos analizar que todo el personal encuestado tiene muy clara sus funciones y los procedimientos a realizar por cada uno

#### 4.2.7. Pregunta 7

Para la pregunta 7 **¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 7.

Tabla 7. ¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja?

Variable	Cantidad
Entre 20 hrs y 30 hrs	0
Entre 30 hrs y 40 hrs	200
Más de 40 hrs	20
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

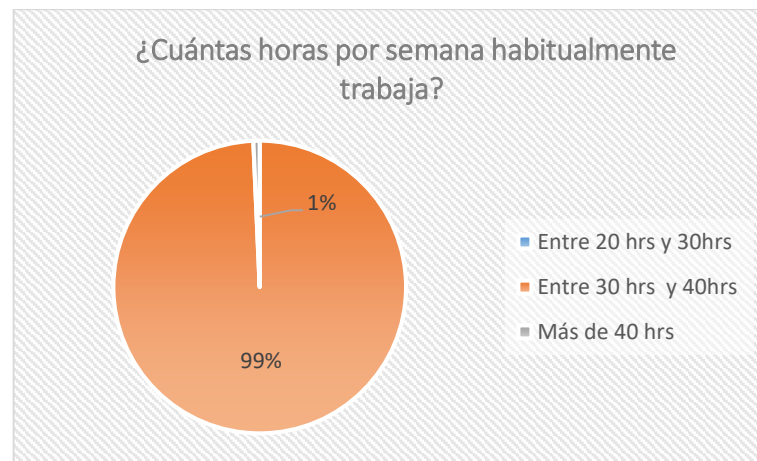


Figura 7. ¿Cuántas horas por semana habitualmente trabaja?, Autor (2020)

Con la anterior grafica podemos concluir que todo el personal encuestado trabaja las horas que son requeridas por la ley del trabajo

#### 4.2.8. Pregunta 8

Para la pregunta 8 **¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 8.

Tabla 8. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	40
Bueno	50
Excelente	130
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

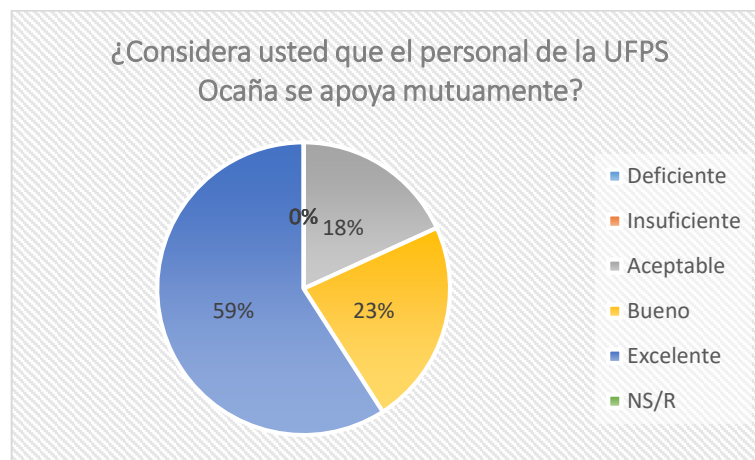


Figura 8. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?,

Autor (2020)

Con la anterior grafica podemos concluir que todos los trabajadores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se apoyan mutuamente en pro del buen funcionamiento de la institución educativa.

#### 4.2.9. Pregunta 9

Para la pregunta 9 **¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 9.

Tabla 9. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	10
Aceptable	40
Bueno	60
Excelente	110
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

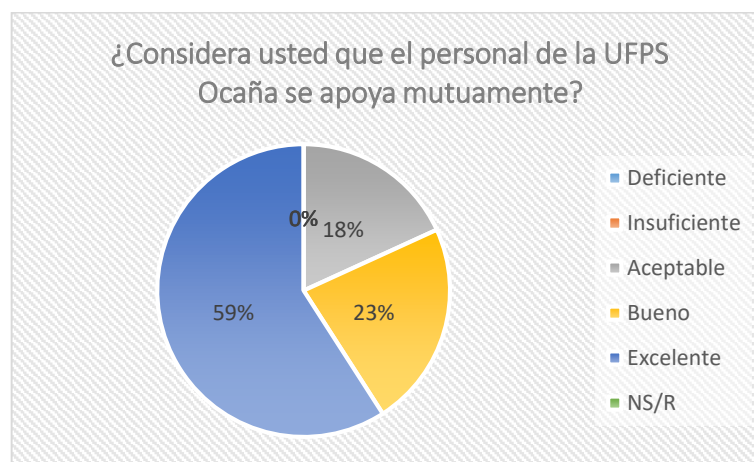


Figura 9. ¿Considera usted que el personal de la UFPS Ocaña se apoya mutuamente?, Autor (2020)

Con el análisis de la anterior grafica se puede concluir que el personal existente en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña es suficiente para cada dependencia para realizar cada una de funciones correctamente

#### 4.2.10. Pregunta 10

Para la pregunta 10 **¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 10.

Tabla 10. *¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?*

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	30
Aceptable	60
Bueno	50
Excelente	80
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

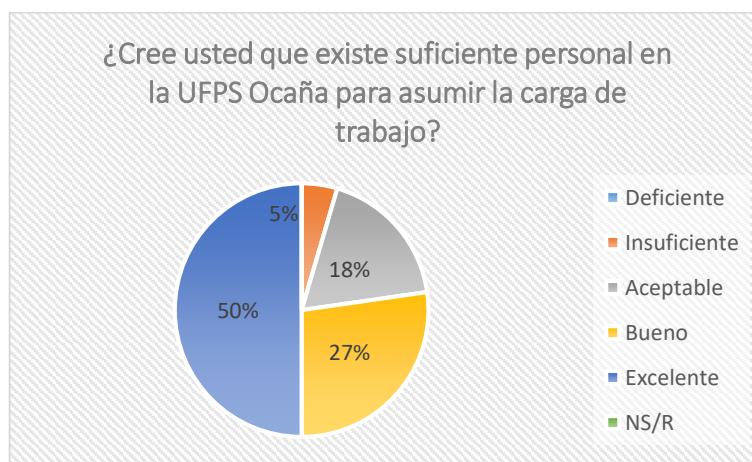


Figura 10. *¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?*, Autor (2020)

Con la anterior grafica se puede concluir que el 36% de todos los empleados de la Institución educativa trabajan en equipo con el propósito de desarrollar las actividades de la mejor manera pensando en el buen funcionamiento de la institución

#### 4.2.11. Pregunta 11

Para la pregunta 11 **¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 11.

Tabla 11. ¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	50
Excelente	170
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)



Figura 11. ¿Son buenas sus relaciones con sus compañeros de trabajo?, Autor (2020)

Con la anterior grafica se puede concluir que el 77% de los colaboradores encuestados tienen muy buenas relaciones con sus compañeros de trabajos, la cual esto es muy favorable para la institución.



#### 4.2.12. Pregunta 12

Para la pregunta 12 **¿Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 12.

Tabla 12. *¿Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias?*

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	30
Bueno	120
Excelente	70
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

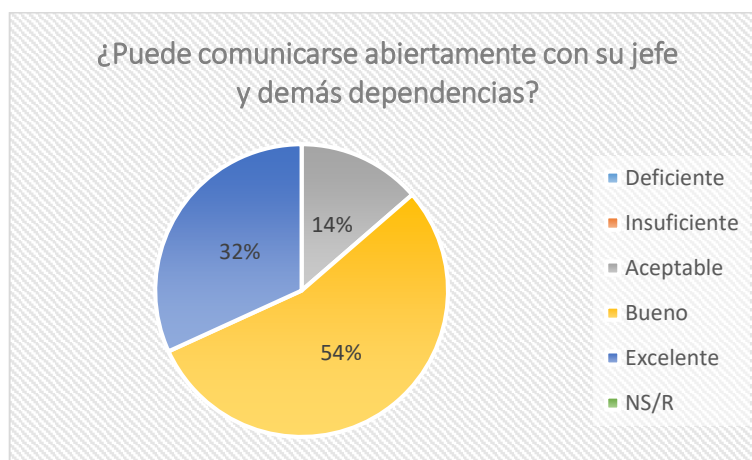


Figura 12. *¿Puede comunicarse abiertamente con su jefe y demás dependencias?*, Autor (2020)

Con la anterior grafica se puede llegar a la conclusión que la comunicación con los jefes es buena siendo esto un aspecto muy positivo para el buen clima organizacional en la institución

#### 4.2.13. Pregunta 13

Para la pregunta 13 **¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 13

Tabla 13. ¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	20
Excelente	180
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

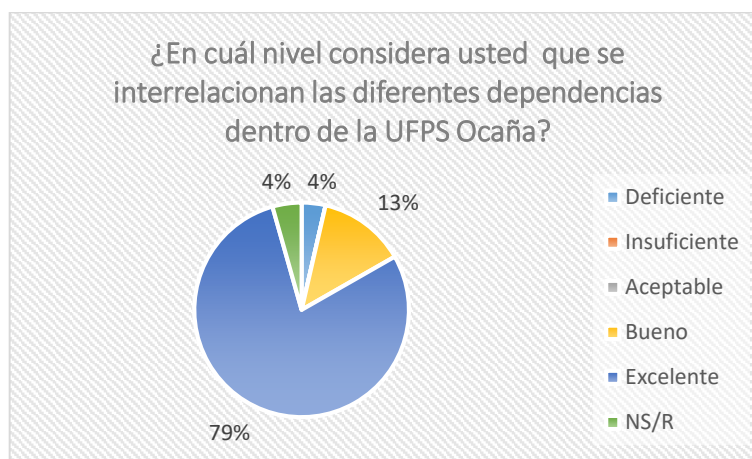


Figura 13. ¿En cuál nivel considera usted que se interrelacionan las diferentes dependencias dentro de la UFPS Ocaña?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que la relación entre las dependencias de la institución y se encuentra en un nivel excelente con el 79% favorable para la institución.

#### 4.2.14. Pregunta 14

Para la pregunta 14 **¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 14

Tabla 14. ¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	20
Excelente	180
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)



Figura 14. ¿Cómo considera que es la coordinación entre las dependencias que deben que trabajar de manera conjunta?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que la coordinación entre las dependencias que trabajan conjuntamente es excelente con el 79%, siendo este un aspecto muy positivo para la institución.

#### 4.2.15. Pregunta 15

Para la pregunta 15 **¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 15

Tabla 15. ¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	30
Excelente	190
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

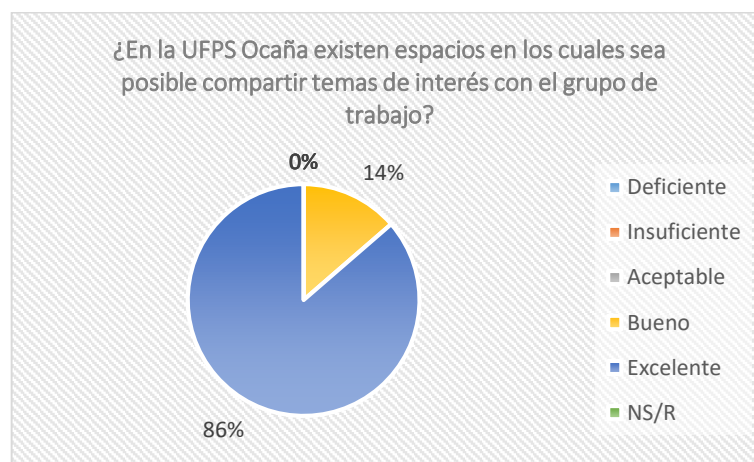


Figura 15. ¿En la UFPS Ocaña existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuenta con espacios en los que se puede compartir temas de intereses y convirtiéndose esto es muy favorable para el buen ambiente del clima organizacional entre sus colaboradores

#### 4.2.16. Pregunta 16

Para la pregunta 16 **¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 16

Tabla 16. ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias?

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	20
Excelente	180
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

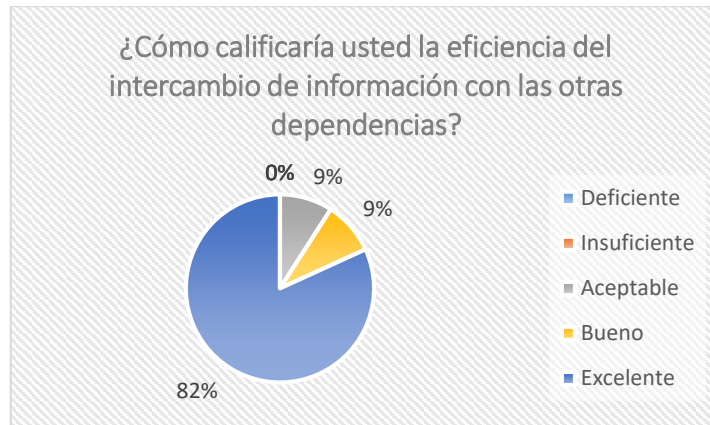


Figura 16. ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del intercambio de información con las otras dependencias?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el intercambio de información entre las dependencias es excelente de un 82% convirtiéndose en muy favorable para la institución

#### 4.2.17. Pregunta 17

Para la pregunta 17 **¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 17

Tabla 17. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	90
Excelente	110
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

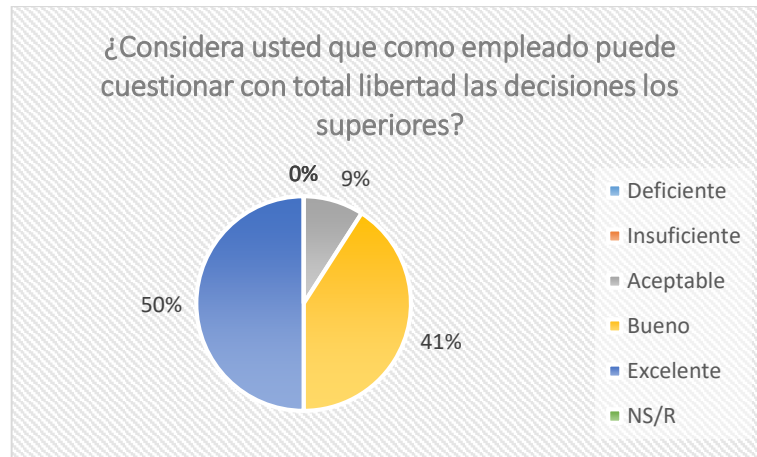


Figura 17. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el 50% de los colaboradores tiene libertad de expresión para comunicarse con los jefes

#### 4.2.18. Pregunta 18

Para la pregunta 18 **¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 18

Tabla 18. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	0
Excelente	220
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

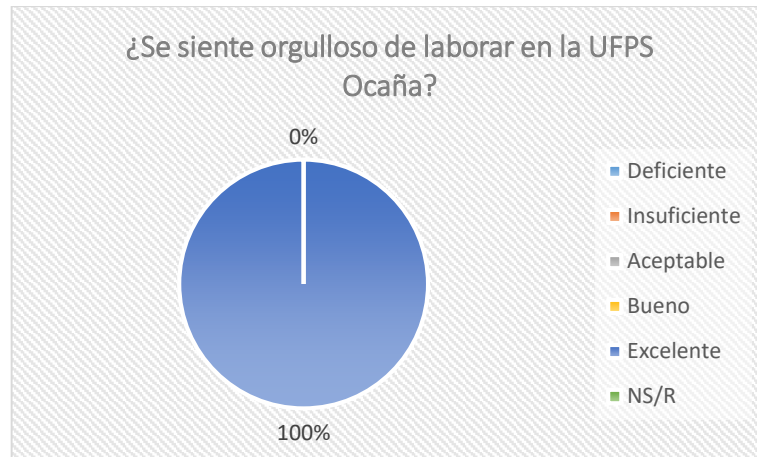


Figura 18. ¿Considera usted que como empleado puede cuestionar con total libertad las decisiones los superiores?, Autor (2020)

En atención al grafico anterior se puede concluir que todos los colaboradores encuestados se sienten 100% orgullosos de pertenecer a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña siendo esto muy favorable para la institución

#### 4.2.19. Pregunta 19

Para la pregunta 19 **¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 19



Tabla 19. ¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	30
Excelente	190
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

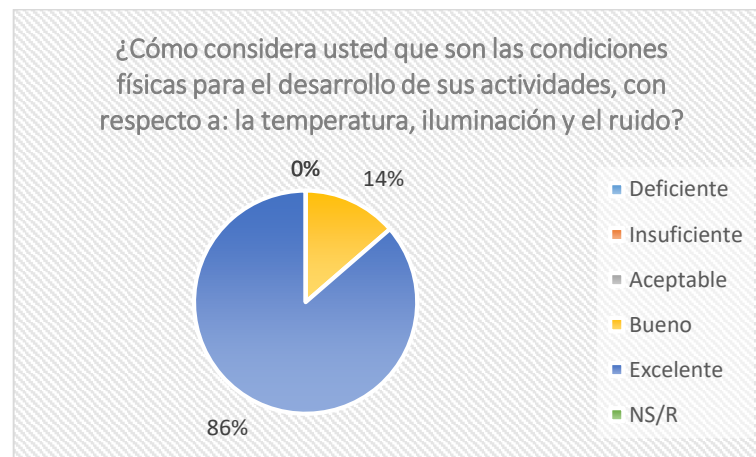


Figura 19. ¿Cómo considera usted que son las condiciones físicas para el desarrollo de sus actividades, con respecto a: la temperatura, iluminación y el ruido?, Autor (2020)

Por medio de la gráfica anterior se puede concluir que las condiciones físicas con las que laboran los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se encuentran en un excelente estado con un porcentaje del 83%

#### 4.2.20. Pregunta 20

Para la pregunta 20 **¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 20

Tabla 20. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	10
Excelente	210
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

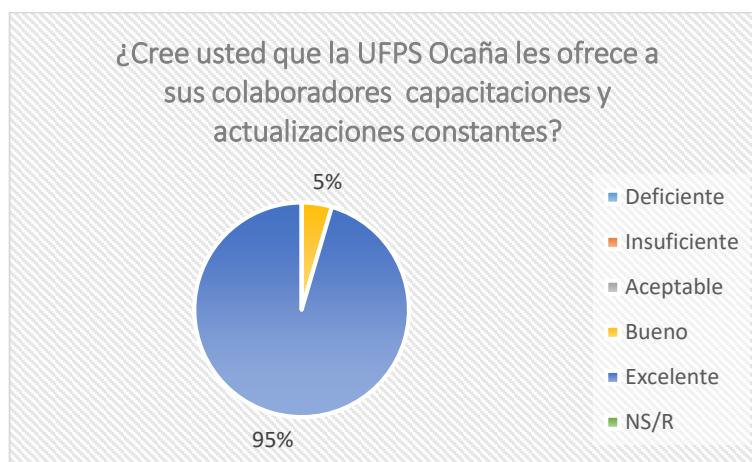


Figura 20. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que desde la oficina de personal se ofrece diversidad de cursos y capacitaciones a sus colaboradores con el fin de mantenerlos actualizados

#### 4.2.21. Pregunta 21

Para la pregunta 21 **¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 21

Tabla 21. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	30
Excelente	190
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

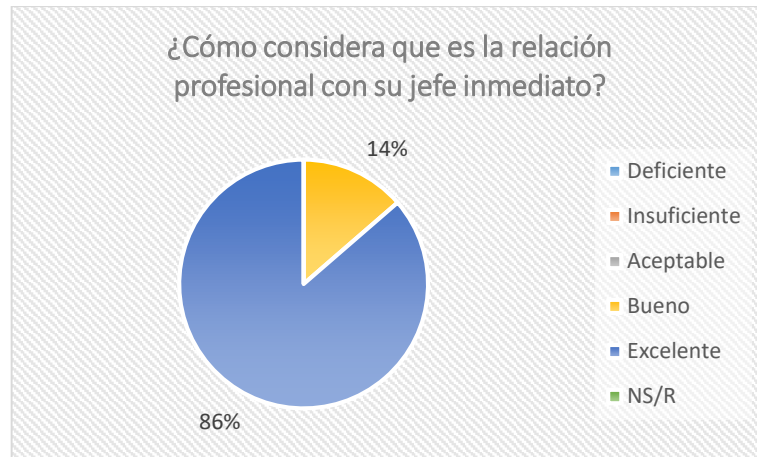


Figura 21. ¿Cree usted que la UFPS Ocaña les ofrece a sus colaboradores capacitaciones y actualizaciones constantes?, Autor (2020)

A través de la gráfica anterior se puede concluir que los colaboradores con sus jefes mantienen una excelente relación personal y se puede ver reflejado en el 86% de excelencia

#### 4.2.22. Pregunta 22

Para la pregunta 22 **¿En qué rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 22

Tabla 22. ¿En que rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	20
Excelente	200
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

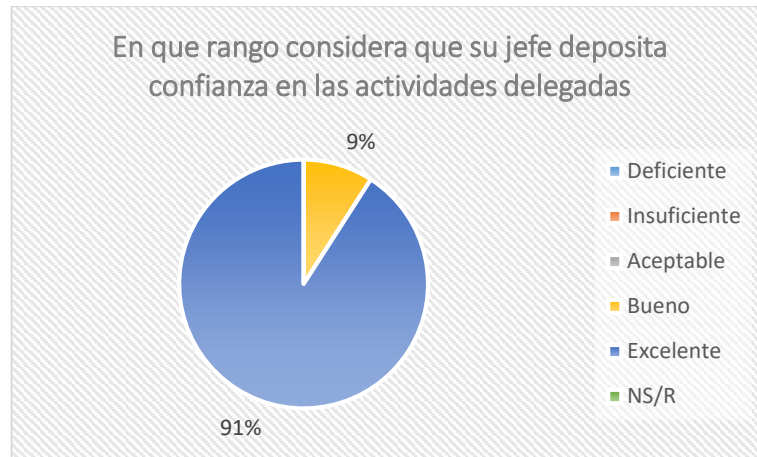


Figura 22. ¿En qué rango considera que su jefe deposita confianza en las actividades delegadas?, Autor (2020)

Por medio de esta importante grafica se puede concluir que los jefes tienen un alto porcentaje de confianza en sus colaboradores.

#### 4.2.23. Pregunta 23

Para la pregunta 23 **¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 23

Tabla 23. ¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	30
Excelente	190
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

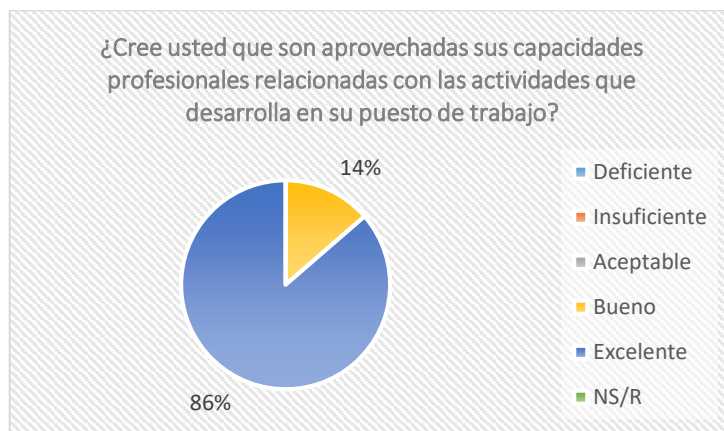


Figura 23. ¿Cree usted que son aprovechadas sus capacidades profesionales relacionadas con las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que cada una de las capacidades profesional son muy bien aprovechados y se puede observar en el 86% de respuesta de excelencia.

#### 4.2.24. Pregunta 24

Para la pregunta 24 **¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 24

Tabla 24. ¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	30
Bueno	80
Excelente	110
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

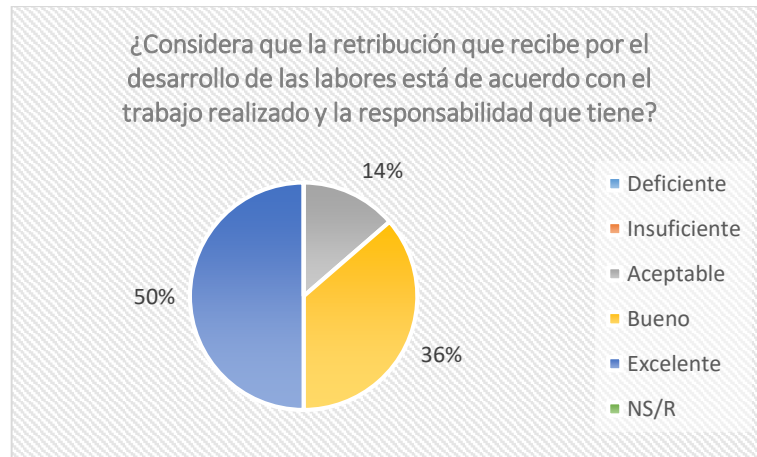


Figura 24. ¿Considera que la retribución que recibe por el desarrollo de las labores está de acuerdo con el trabajo realizado y la responsabilidad que tiene?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que la retribución recibida por cada colaborador es acorde a sus funciones y responsabilidades

#### 4.2.25. Pregunta 25

Para la pregunta 25 **¿Cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 25

Tabla 25. ¿Cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	70
Excelente	150
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

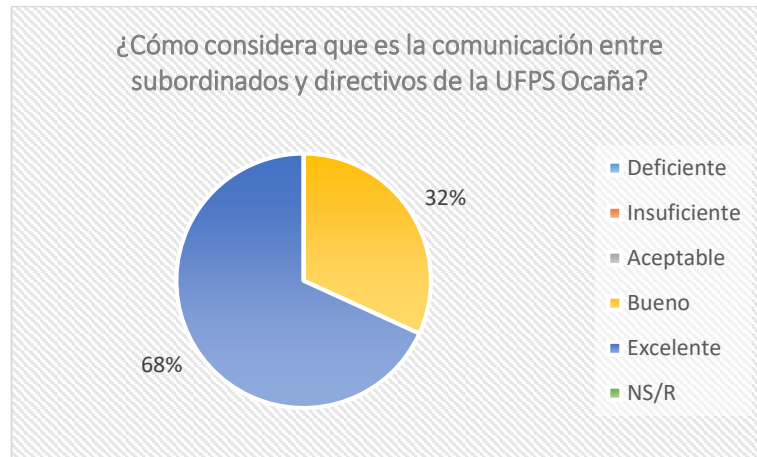


Figura 25. ¿Cómo considera que es la comunicación entre subordinados y directivos de la UFPS Ocaña?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que existe una excelente comunicación con un porcentaje del 68%, lo cual es muy importante para la toma de decisiones de la institución educativa

#### 4.2.26. Pregunta 26

Para la pregunta 26 **¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 26

Tabla 26. ¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	10
Excelente	210
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)



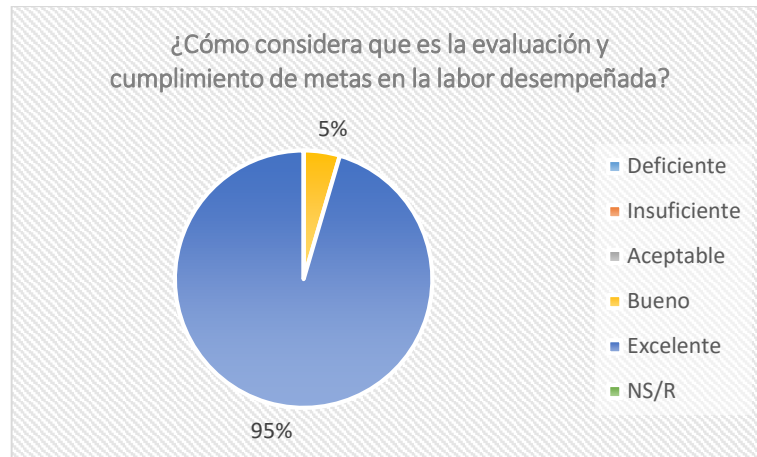


Figura 26. ¿Cómo considera que es la evaluación y cumplimiento de metas en la labor desempeñada?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede analizar que el cumplimiento de las metas en cada labor desempeñada es excelente con un 95%

#### 4.2.27. Pregunta 27

Para la pregunta 27 **¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 27

Tabla 27. ¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?

Variable	Cantidad
Deficiente	190
Insuficiente	30
Aceptable	0
Bueno	0
Excelente	0
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

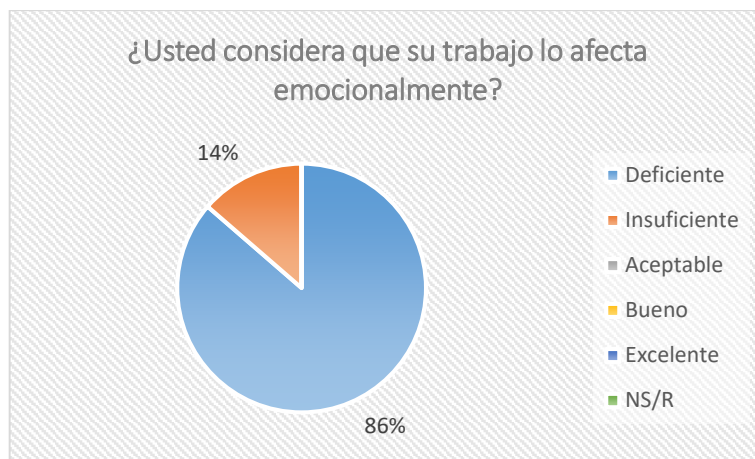


Figura 27. ¿Usted considera que su trabajo lo afecta emocionalmente?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el trabajo de los colaboradores es excelente pues no les afecta emocionalmente

#### 4.2.28. Pregunta 28

Para la pregunta 28 **¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 28

Tabla 28. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	0
Excelente	220
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

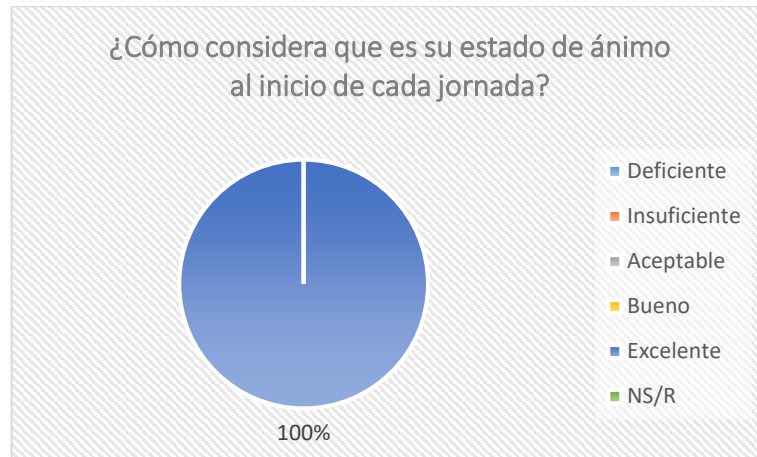


Figura 28. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al inicio de cada jornada?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el 100% de los trabajadores inician su jornada laboral con toda la mejor disposición y el mejor ánimo posible

#### 4.2.29. Pregunta 29

Para la pregunta 29 **¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 29

Tabla 29. ¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	30
Excelente	170
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

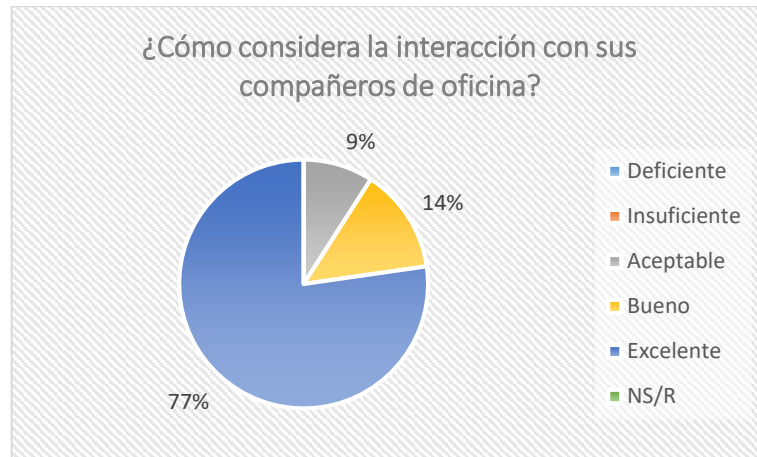


Figura 29. ¿Cómo considera la interacción con sus compañeros de oficina?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que la interacción con los compañeros de oficina en un 77% es excelente

#### 4.2.30. Pregunta 30

Para la pregunta 30 **¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 30

Tabla 30. ¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	0
Bueno	20
Excelente	200
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

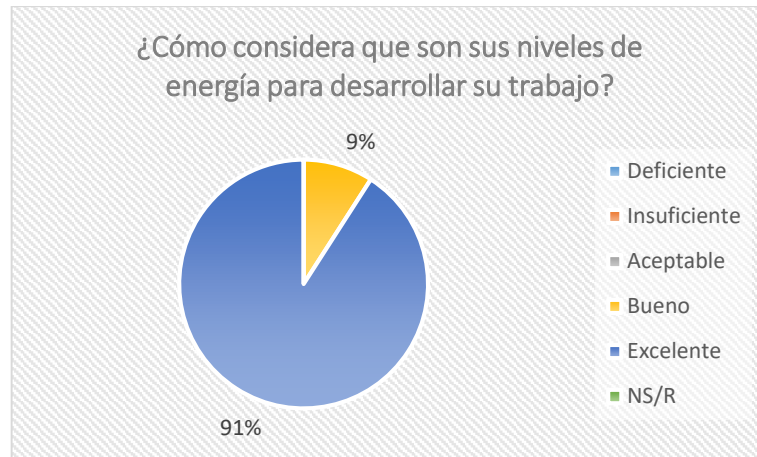


Figura 30. ¿Cómo considera que son sus niveles de energía para desarrollar su trabajo?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el 91% de los colaboradores encuestados manejan excelentes niveles de energía

#### 4.2.31. Pregunta 31

Para la pregunta 31 **¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral?** se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 31

Tabla 31. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral?

Variable	Cantidad
Deficiente	0
Insuficiente	0
Aceptable	20
Bueno	180
Excelente	20
NS/R	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

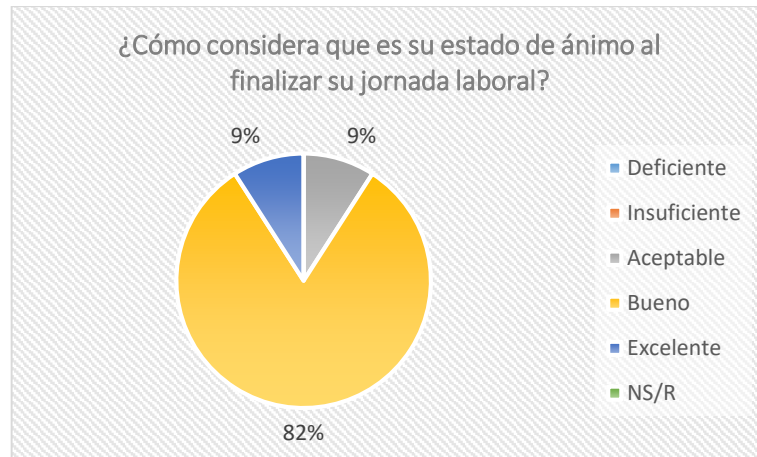


Figura 31. ¿Cómo considera que es su estado de ánimo al finalizar su jornada laboral?, Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el 82% manejan un estado de ánimo bueno a la hora de finalizar la jornada de trabajo

#### 4.2.32. Pregunta 32

Para la pregunta 32 **Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual.** Se obtuvieron los siguientes resultados relacionados en la tabla y figura 32

Tabla 32. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual.

Variable	Cantidad
Muy insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Aceptable	0
satisfecho	40
Muy satisfecho	180
<b>Total</b>	<b>220</b>

Fuente. Autor (2020)

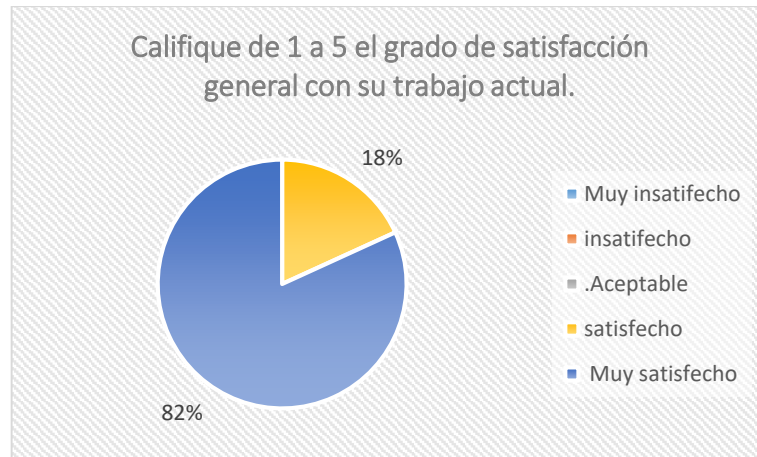


Figura 32. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción general con su trabajo actual. Autor (2020)

Por medio de la anterior grafica se puede concluir que el grado de satisfacción es muy positivo la cual es favorable para la institución

## **Recomendaciones**

Se debe concientizar al personal acerca de la importancia que tiene ser objetivos a la hora de diligenciar las encuestas de medición de Clima Organizacional, debido a que el resultado de éstas es el insumo básico para toma de decisiones futuras.

Tomar acciones de mejora con respecto aquellos aspectos que no fueron favorables a la hora de ser evaluados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del Clima Organizacional.

Crear o diseñar estrategias que permitan mejorar el sentido de pertenencia del personal que labora en la institución, con el ánimo de motivar para que sigan trabajando en pro del beneficio institucional.

Aprovechar que se cuenta con Planes de Capacitación Institucional y Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos, e incluir en ellos, actividades que den soporte al sentido de pertenencia y que estén encaminadas al trabajo en equipo a mejorar las relaciones interpersonales y por tanto a mejorar el Clima Organizacional.

De igual forma, es importante que se generen vínculos de amistad y confianza y así reducir de cierta manera que los procesos sean revisados varias veces, lo que hace que haya una mayor agilidad en los mismos, por ello, es necesario que se creen espacios en donde se fortalezcan los lazos socio-laborales, por medio de los cuales es posible que los colaboradores asuman responsabilidades, generándose al tiempo que exista una buena comunicación y trabajo en equipo.

Se tiene que pasar de la teoría a la acción, realizar actividades con el personal del cuerpo

De vigilancia y como con el personal administrativo, como capacitaciones en superación personal, atención al cliente, actividades recreativas en las cuales se involucre su núcleo familiar.



Finalmente, se recomienda crear grupos de trabajo al interior de la empresa donde el líder haga que sus integrantes sean capaces de relacionarse los unos con los otros, y poder generar así grandes beneficios para el lugar donde laboran, fortaleciéndose con ello el liderazgo organizacional, por lo que es necesario que no se reprima (no exprese sus ideas) al personal que labora en la empresa, ya que la comunicación entre los directivos y sus subalternos hace que se puedan conocer los factores des-motivacionales y aspectos negativos que poseen los colaboradores, evitándose con ello, que estos se sientan desmotivados y no cumplan adecuadamente con sus actividades.

## **Conclusiones**

Con base a los resultados obtenidos por medio de la encuesta, se concluye que el clima organizacional en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es satisfactorio, ya que se evidencia que la mayoría de los colaboradores tienen una buena comunicación entre ellos y al mismo tiempo los jefes han empleado buenas prácticas en cuanto a la comunicación y liderazgo.

Existe una claridad en los procesos y funciones que cada empleado tiene a su cargo, por lo tanto el nivel de eficiencia y eficacia es bueno, lo que conlleva a un ambiente armónico, pues la comunicación se emplea de una forma adecuada, evitando de esta manera posibles conflictos que pueden llegar a alterar el ambiente laboral.

Finalmente se concluye que el clima organizacional en la institución se ha mantenido de forma armoniosa, ya que hay una buena comunicación entre los empleados y jefes de las dependencias, haciendo de esto un lugar de trabajo confortable, cumpliendo con las funciones asignadas, brindando méritos que generan un nivel de confianza y de autoestima en sí mismo y al mismo tiempo se genera un ambiente de confianza en las actividades que se ejecutan, ya que los empleados son escuchados y se tienen en cuenta las observaciones y opiniones para una mejora en los procesos y poder lograr las metas trazadas en ciertos lapsos de tiempo durante cada semestre

## Referencias

- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*.
- Aristizabal, L. G. (2014). La educación contable en Colombia. Manizales.
- Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- Casal, R., & Vilorio, N. (2007). La ciencia contable, su historia, filosofía, evolución y su producto. Merida, Venezuela.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2018). Obtenido de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>
- Constitución Política de Colombia. (1991).
- Contable, C. (9 de Julio de 2013). *Comunidad Contable*. Obtenido de [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/P/panorama\\_academico\\_de\\_la\\_contaduria\\_colombiana/panorama\\_academico\\_de\\_la\\_contaduria\\_colombiana.asp](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/P/panorama_academico_de_la_contaduria_colombiana/panorama_academico_de_la_contaduria_colombiana.asp)
- DefinicionABC. (2018). *DefinicionABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Gómez, G. R. (1996). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. España.
- Horngrén, C., Harrison, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad, Octava Edición*. México.
- Lopez, A. E. (2002). *Metodología de la investigación contable*.
- Ministerio de Educación Nacional. (13 de 12 de 1990). Obtenido de [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104547\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2018). Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-79419.html>

Ministerio de Educación Nacional. (2018). Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-86437.html>

Portafolio. (2017). *Portafolio* . Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/contaduria-publica-colombia-tradicion-renovacion-392838>

Portal Consejo de Europa. (2018). Obtenido de <https://www.coe.int/es/web/compass/globalisation>

Rodríguez, M. A. (2011). Calidad en la educación superior en Colombia.

Ruíz, R. F. (2011). *Reflexiones Contables, Tercera Edición*. Bogotá.

UFPS Ocaña. (2012). *ww.ufpso.edu.co*. Obtenido de

<https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/documentos/PEI5.pdf>

UFPS Ocaña. (2013). Obtenido de <https://ufpso.edu.co/ofertaufpso/cp13>