



**Percepción del Clima Organizacional del área administrativa de la Facultad de Ciencias  
Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia**

Johana Carolina Ceballos Trejos

Monografía presentada para optar al título de Especialista en Psicología Organizacional

Asesora

Natalia Gómez Cardona, Magíster (MSc) en Psicología

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Especialización en Psicología Organizacional  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2022

<b>Cita</b>	(CeballosTrejos, 2022)
<b>Referencia</b>	Ceballos Trejos, J. C. (2022). <i>Percepción del Clima Organizacional del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia</i> [Seleccione modalidad de grado]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Especialización en Psicología Organizacional, Cohorte IX. .

Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH).



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes

**Decano/Director:** John Mario Muñoz Lopera

**Jefe departamento:** Alberto Ferrer Botero

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Abstract .....	5
Introducción .....	6
1 Planteamiento del problema .....	8
2 Justificación.....	13
3 Objetivos .....	16
4 Marco teórico .....	17
5 Metodología .....	20
6 Consideraciones éticas .....	24
7 Resultados .....	25
9 Conclusiones .....	31
10 Recomendaciones.....	33
Referencias .....	35

---

## Resumen

El Clima Organizacional (CO) es un fenómeno importante para toda organización al estar relacionado con el bienestar personal, la salud psicológica, y la salud física de toda organización, en el cual prima la particularidad de cada contexto. Las instituciones de educación superior han sido protagonistas de muchas investigaciones y es por esto por lo que el presente estudio tiene como fin describir las percepciones frente al CO que tienen los trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia Sede central (Medellín) durante el 2021-II, a partir de un estudio de diseño cualitativo, con enfoque fenomenológico al explorar las experiencias subjetivas de los participantes referente a factores como la interacción social, la comunicación, la motivación, el compromiso, el liderazgo, y las implicaciones que tuvo el covid-19. Teniendo como resultado la percepción de un CO positivo y una visión favorable de las dinámicas y prácticas que se presentan en esta área.

*Palabras clave:* psicología, clima organizacional, área administrativa, UdeA, estudio cualitativo, factores subjetivos.

### **Abstract**

The Organizational Climate (OC) is an important phenomenon for any organization as it is related to personal well-being, psychological health, and physical health of any organization, in which the particularity of each context prevails. Higher education institutions have been the protagonists of many investigations and that is why the present study aims to describe the perceptions of the Organizational Climate of the workers of the administrative area of the Faculty of Social and Human Sciences of the University of Antioquia Central Office (Medellin) during 2021-II, based on a qualitative design study, with a phenomenological approach to explore the subjective experiences of the participants regarding factors such as social interaction, communication, motivation, commitment, leadership, and the implications of the covid-19. The result was the perception of a positive Organizational Climate and a favorable view of the dynamics and practices in this area.

*Keywords:* psychology, organizational climate, administrative area, UdeA, qualitative study, subjective factors.

## Introducción

El clima organizacional (CO) se entiende en la presente investigación como la suma de características de la organización formal e informal, las cuales, al ser percibidas por el individuo, determinan su comportamiento en actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación (Vega et al., 2014). Es considerado como un constructo perceptual más que una característica objetiva de la organización además de presentarse como un fenómeno colectivo (Pecino et al., 2015).

El entorno actual que enfrentan las organizaciones con relación a la búsqueda constante de elementos competitivos ha hecho que la administración de personas en una organización o institución sea más compleja. La complicación en el manejo de una comunidad laboral no se observa sólo en organizaciones empresariales, sino también en instituciones de educación superior, destacando que dentro de los componentes de la gestión académica están las tareas de carácter administrativo, puesto que esta área propicia la conducción, por una vía institucional, de los procesos de docencia, investigación, difusión y extensión.

Es así como el CO se ha convertido en un antecedente para el bienestar personal, la salud psicológica, y la salud física, por lo que debe primarse una relación positiva entre los factores que lo componen (Loh et al., 2019). Por esta razón, se considera necesario analizar los factores que inciden en las mismas y que puedan afectar la productividad, la imagen, y el rendimiento laboral en las personas en su ambiente de trabajo y en su componente orgánico, llevando a cabo un estudio de diseño cualitativo con enfoque fenomenológico al explorar las experiencias subjetivas de los participantes referente a factores como la interacción social, la comunicación, la motivación, el compromiso, el liderazgo, y las implicaciones que tuvo el covid-19, y consecuentemente, ayudar a comprender el fenómeno y permitir responder a la pregunta ¿Qué percepciones frente al clima organizacional tienen los trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia Sede central (Medellín)?

Cuando los colaboradores de un contexto se perciben en un ambiente idóneo, que les brinda bienestar y se preocupan por sus necesidades, trae ventajas para la organización tanto a nivel interno como externo, puesto que se ha evidenciado que, a mayor nivel de satisfacción de los colaboradores en una organización, mayores son los resultados positivos y el incremento de la productividad de los servicios ofrecidos (Montoya et al., 2017). El estudio del CO permite reconocer factores que puedan estar afectando esta productividad y la efectividad de los procesos

que se llevan a cabo, como también, los niveles de motivación, el sentir de los colaboradores, y el ambiente en el cual se están desarrollando las gestiones.

Un adecuado análisis del CO posibilita la estructuración de planes de intervención, que posteriormente permitirá el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones (Cardona y Zambrano, 2014), y además, atribuirá beneficios a nivel institucional interna y externamente, puesto que los resultados obtenidos podrán proporcionar aspectos que contribuyan al seguimiento y continuación de una evaluación cuantitativa, permitiendo el desarrollo de una estrategia y sistema de gestión integral en esta unidad, y consecuentemente la identificación de factores que requieran de acciones de mejora o fortalecimiento según sea el caso, tanto por parte de la coordinación administrativa como de la decanatura de la facultad.

## 1 Planteamiento del problema

El Clima Organizacional (CO) es un fenómeno importante para las organizaciones que buscan un continuo mejoramiento de su ambiente y aumentar su productividad, sin perder de vista el talento humano.

Ha sido abordado desde diferentes perspectivas, Baguer (2005) expresa que el CO son las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados de una organización y que influyen en su conducta, teniendo en cuenta las relaciones que existen entre los miembros de una organización y el conocimiento que poseen, siendo esto, factores importantes en la configuración de la percepción del clima que se genera en un colectivo (Gairín, 1996).

De acuerdo con Chiavenato y Colbs (2001), el CO es una propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización. Esta definición aporta un elemento que ayuda a comprender que el CO en esencia, nos remite a la percepción de los que integran una organización, debido a que cada persona percibe de modo distinto su contexto y dicha percepción es influenciada por situaciones internas y externas a ellos, como aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos, los cuales son componentes de la vida de cada individuo (Rodríguez y Fernández, 2015); de esta forma es como se ve construida la visión del CO y, la influencia en su comportamiento en la organización.

La conducta de un sujeto en su trabajo se explica en dos aspectos; el primero, relacionado con características propias de la persona implicada y su entorno, donde el comportamiento del individuo ante una situación laboral depende de particularidades dinámicas e interdependientes, relacionadas con las actitudes, las aptitudes, los rasgos psicológicos; y el segundo, basado en la percepción de las estructuras de la organización (Vega et al., 2014). Además, se ha encontrado que las percepciones varían entre áreas de trabajo diferentes, lo que indica que hay diferentes variaciones de clima (variabilidad entre grupos) (Pecino et al., 2015), esto según Marín et al. (2019) afirman que esto podría darse debido a que, compartir los espacios puede resultar en una similitud de la percepción laboral entre trabajadores.

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional dentro de las instituciones se refleja en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo. Diferentes estudios señalan la importancia que juega el clima de las

instituciones sobre los modos de hacer, sentir y pensar de los miembros de una organización y, por tanto, en el modo en que esta se desarrolla (Rodríguez y Fernández, 2015).

Teniendo esto en cuenta, se ha encontrado además que el CO es un antecedente para el bienestar personal, la salud psicológica, y la salud física, incluyendo el agotamiento emocional, la ansiedad, y los comportamientos de seguridad, demostrando una relación positiva entre estos factores y el CO (Loh et al., 2019), es por esto por lo que la salud estaría mediada por las condiciones y los aspectos sociales o relacionales del trabajo, y la creación de sentido personal (Loh et al., 2019).

Loh et al. (2019) refiere que un CO positivo permitirá que los empleados se sientan valorados y, por lo tanto, al momento de realizar sus tareas se disminuya la probabilidad de tener sensación de agotamiento. Elton Mayo (Siachoque et al., 2019) determinó los elementos que explican las necesidades internas del ser humano, siendo uno de ellos, las actividades de interacción social dentro de una organización, debido a que esta se convierte en un espacio en el cual sus miembros permanecen gran parte del tiempo, teniendo como resultado la relación que surge entre trabajadores y directivos.

Vega et al. (2014), logra una articulación de los aspectos que se han ido mencionando y que componen el CO, refiriéndose a este como la suma de características de la organización formal e informal, las cuales, al ser percibidas por el individuo, determinan su comportamiento en actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación al cumplir con su trabajo.

El entorno actual que enfrentan las organizaciones, con relación a la economía, los cambios tecnológicos y sociales originarios del crecimiento exponencial del conocimiento, tratados de libre comercio, sistemas de gestión, tecnologías y comunicaciones, al igual que una búsqueda constante de elementos competitivos, han hecho que la administración de personas en una organización o institución sea más compleja.

Al tratar de entender la relación que existe entre la eficacia de estas personas y el logro de objetivos organizacionales, todos los recursos dentro de una organización tanto humanos, materiales, financieros como intangibles son importantes, siendo las personas las que pueden hacer la diferencia dentro de ella, teniendo en cuenta que las habilidades, la motivación, la satisfacción en el trabajo y la calidad laboral que se tenga dentro de una organización o institución, influirá en sus miembros posibilitando resultados positivos.

La complicación en el manejo de una comunidad laboral no se observa sólo en organizaciones empresariales, sino también en instituciones de educación superior, destacando que dentro de los componentes de la gestión académica están las tareas de carácter administrativo, puesto que esta área propicia la conducción, por una vía institucional, de los procesos de docencia, investigación, difusión y extensión.

El reto actual de la dirección de una institución de educación superior radica en crear herramientas útiles mediante las cuales su comunidad pueda llegar a comprometerse con los objetivos institucionales e integrarse en su proyecto estratégico. La Universidad de Antioquia no ha sido ajena a la importancia de la intervención sobre el CO, por tal motivo asimila las diversas producciones culturales y hace de las necesidades sociales, objeto de la cátedra y de la investigación. Sus Unidades Académicas están en constante transformación, y temas como la complejidad, la innovación, la globalización, la sociedad del conocimiento, retos como la transdisciplinariedad, hacen necesaria la adecuación de sus formas de gestión, no sólo desde la perspectiva de formación de profesionales y de la generación de conocimiento, sino desde la inserción en los sistemas social y productivo, en forma tal que puedan participar de la construcción de una sociedad sustentable.

En este contexto la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas (FCSH) de la Universidad de Antioquia cuenta con una estructura académico administrativa, con más de 25 años de vigencia, convirtiéndola en una organización con capacidades al momento de enfrentar las necesidades que hoy plantea el entorno, que además de permitir una administración flexible y eficiente sin desconocer las condiciones propias de una facultad, facilita a los distintos actores de la comunidad universitaria realizar sus actividades, de manera fácil y oportuna. Sin embargo, no se cuenta con evidencia de la realización de estudios o evaluaciones actuales frente al CO en esta estructura.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que el adecuado análisis del CO posibilita la estructuración de planes de intervención, que posteriormente permite el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones (Cardona y Zambrano, 2014), se considera necesario analizar los factores que inciden en estas y que puedan afectar la productividad, la imagen, y el rendimiento laboral en las personas en su ambiente de trabajo y en su componente orgánico.

Una investigación de este tipo puede brindar información de cómo el trabajador a partir de su percepción, frente a la relación que establece en y con la organización, puede dar cuenta del CO,

el cual puede contribuir a los resultados y cumplimiento de objetivos que tenga esta, como se ha evidenciado en la revisión bibliográfica.

Cabe resaltar que todos los integrantes y áreas de la Universidad de Antioquia cumplen un papel importante para el funcionamiento adecuado de esta. No obstante, la presente investigación se centra en el área administrativa de esta facultad, debido a que se tiene acceso directo a quienes componen este entorno, lo cual facilita el conocimiento de las distintas dinámicas que se experimentan en el contexto universitario de la Universidad de Antioquia. Además, se resalta que esta área es responsable de mantener la exigencia de todos los procesos que se requieren para que se lleven a cabo funciones que desempeñan las distintas áreas que pertenecen a esta facultad, debido a que dentro de sus cargos se encuentran aspectos relacionados en el ámbito económico, social, cultural, mantenimiento, logística, etc., desempeñando un papel como medio que permite la comunicación y la ejecución de gestiones que son necesarias en medio de los procesos que se presenten.

Además, la contingencia Covid-19 ha influido significativamente en todos los aspectos de la vida, incluido el ámbito laboral, presentándose cambios considerables en sus dinámicas que requirió que el personal implicado se adaptara repentinamente a esto sin una correcta gestión del cambio ni familiarización con esta situación, ya que todo proceso de cambio, en especial la implementación del trabajo remoto, requiere que sea de manera proporcional, nivelado y no apresurado, y que sea responsable y cauteloso; por tanto, es necesario que se posibilite un análisis exhaustivo que involucre no solo a sus empleados, clientes e infraestructura, sino a su economía y recursos con los que cuenta para la debida implementación (Apgar, 2002). Esta situación pudo generar en los individuos efectos a nivel físico, mental y emocional, además del trámite y asimilación de la situación mundial que también influía significativamente en cada uno.

De esta manera, los integrantes del área administrativa se enfrentan a responsabilidades y gestiones que requieren de un alto nivel de exigencia para el funcionamiento óptimo de la Institución, pueden presentar afectación en el desempeño de sus funciones por situaciones de estrés, presión, sensación de soledad, incertidumbre, apatía, cambios en su estado de ánimo, entre otros, muchos de estos provocados por el aislamiento social inmediato debido a la pandemia, lo cual pudo influir considerablemente en que no se pudiera llevar a cabo una adecuada gestión y asimilación del cambio (Moirano et al., 2021).

La Universidad de Antioquia actualmente cuenta con un instrumento que permite medir el CO de manera cuantitativa abarcando todos los factores que lo componen; este instrumento tiene su respectiva validación para implementarse en las áreas que lo requieran. Sin embargo, se evidencia que en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas en su área administrativa no se ha realizado aún ninguna evaluación del CO.

Por consiguiente, se considera importante que antes de proceder con una medición de CO en su totalidad haciendo uso de este instrumento, se realice primero un acercamiento en el que prime la afabilidad, permitiendo conocer las percepciones que tienen los trabajadores frente a unos factores específicos que están relacionados directamente con el Desarrollo Humano en cuanto a la interacción social, la comunicación, la motivación, el liderazgo y el compromiso con su entorno laboral y las distintas dinámicas que intervienen en este, un encuentro en el que cada individuo pueda expresarse de manera abierta, reconociendo la importancia de su presencia y participación para la institución.

Por tal motivo surge la siguiente pregunta: ¿Qué percepciones frente al clima organizacional tienen los trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia Sede central (Medellín)?

## 2 Justificación

El CO es un fenómeno complejo que depende de la percepción de los colaboradores, por tanto, se ven implicados aspectos relacionados directamente con la experiencia subjetiva de cada individuo y conocerla permite identificar información relevante para dar cuenta de la dinámica y el estado en que se encuentra el CO de una Institución.

Diversos aspectos psicológicos humanos se relacionan con el CO, tales como el sentir, el pensar y el actuar son determinantes que influyen a nivel personal y laboral, interviniendo no solo en el desarrollo óptimo de los procesos de una organización, sino en la manera en cómo se relacionan los colaboradores entre sí y en el nivel de motivación.

Cuando los colaboradores de un contexto se perciben en un ambiente idóneo, que les brinda bienestar y se preocupan por sus necesidades, trae ventajas para la organización tanto a nivel interno como externo, puesto que se ha evidenciado que, a mayor nivel de satisfacción de los colaboradores en una organización, mayores son los resultados positivos y el incremento de la productividad de los servicios ofrecidos (Montoya et al., 2017). El CO permite reconocer factores que puedan estar afectando esta productividad y la efectividad de los procesos que se llevan a cabo, como también, los niveles de motivación, el sentir de los colaboradores, y el ambiente en el cual se están desarrollando las gestiones.

Para las instituciones de educación superior existe un desafío constante en cuanto a la creación e integración de herramientas que aporten en la construcción y transformación de estrategias en pro de la calidad de la organización, y la Universidad de Antioquia ha hecho parte de esto al considerar el ser humano social y colectivo como fundamento en la construcción de sus principios. Por consiguiente, llevar a cabo una evaluación de CO ofrecerá no solo conocimiento sino la posibilidad de elaboración de planes de acción y de mejora continua para la optimización procesos, resaltando la importancia que tiene para la universidad cada integrante que la compone.

De esta manera, al reconocer la complejidad del fenómeno y que se ha identificado que no se ha evaluado el CO en ciertas facultades y áreas de la Universidad, se considera la necesidad de comenzar un estudio con el área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, puesto que se cuenta con acceso directo a esta y así mismo, se resaltan los diferentes procesos de los que está encargada esta área, además de la responsabilidad y

complejidad que integran cada uno de ellos, teniendo en cuenta que son un canal de comunicación, trámite y consecución de procedimientos.

Esto posibilitará beneficios a nivel institucional interna y externamente, puesto que los resultados obtenidos podrán proporcionar aspectos que contribuyan al seguimiento y continuación de una evaluación cuantitativa, permitiendo el desarrollo de una estrategia y sistema de gestión integral en esta unidad, y consecuentemente la identificación de factores que requieran de acciones de mejora o fortalecimiento según sea el caso, tanto por parte de la coordinación administrativa como de la decanatura de la facultad.

Adicionalmente, la Facultad al buscar fortalecer la formación integral en las ciencias sociales y humanas, y su objetivo de aportar a la generación y aplicación del conocimiento mediante sus procesos de investigación, docencia y extensión, se vincula directamente con el propósito de evaluar el CO en su área administrativa, sustentando lo que esta área contribuye en el logro de estos objetivos. Esto incrementará el reconocimiento de su labor, y de pertenecer a un área que hace posible la mayor parte de sus procesos formativos a nivel académico, social y cultural tanto con los estudiantes, docentes, administrativos y directivos, como con actores externos, como usuarios, compañías, universidades o demás organizaciones que accedan a sus servicios.

El desarrollo y la explosión demográfica, junto al crecimiento exponencial del sector industrial y, por ende, de las universidades, exige a las organizaciones un proceso de adaptación en su estructura como en sus trabajadores y clientes, y es así como el CO se hace presente como un factor relevante para posibilitar el crecimiento organizacional. El conocimiento de la importancia de un CO positivo y óptimo permitirá ofrecer un mejor servicio a los estudiantes y a las compañías a las que las universidades prestan sus servicios, favoreciendo el crecimiento y proyección de acuerdo con sus objetivos intrainstitucionales e interinstitucionales (Cardona y Zambrano, 2014), lo cual posibilitará la generación de nuevos convenios y la posibilidad de que lleguen más estudiantes y usuarios que accedan a los distintos servicios ofrecidos.

En vista de esto, para los colaboradores pertenecientes a esta área, realizar un estudio que permita el abordaje cualitativo hace posible que se dé un acercamiento inicial que no se ha tenido con anterioridad, considerando la situación por la que se ha visto afectada la sociedad en todos sus ámbitos de vida a nivel personal y laboral por la contingencia Covid-19, generando efectos no solo en la salud física sino en la salud mental y en la socialización de las personas.

Por lo tanto, un proceso que genere cercanía en estos momentos podrá enriquecer, aportar y contribuir en mayor medida a un camino dirigido a la búsqueda del conocimiento a partir de procesos sistemáticos y metódicos, como también aportará en el reconocimiento y la importancia que tiene el poder ser escuchado, enfatizando el valor que tiene la expresión y la humanidad para cada proceso que se lleva en la institución, sin importar lo automatizados que sean, teniendo como resultado una contribución considerable en la percepción de estas experiencias y en el proceso de aprendizaje para lograr identificar el estado del CO en su área y en cómo este puede influir en el desempeño de sus labores individuales y en equipo.

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Describir las percepciones frente al clima organizacional que tienen los trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia Sede central (Medellín) durante el 2021-II.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Identificar las percepciones que tienen los trabajadores sobre la interacción social en su lugar de trabajo.
- Conocer las percepciones que tienen los trabajadores sobre la comunicación dentro de su área de trabajo.
- Explorar el nivel de motivación que tienen los trabajadores frente a su trabajo.
- Conocer las percepciones que tienen los trabajadores sobre el liderazgo en su área de trabajo.
- Identificar las percepciones que tienen los trabajadores sobre el compromiso en su área de trabajo.
- Identificar la percepción de los trabajadores frente a las implicaciones que tuvo el Covid-19 en su entorno laboral.

#### 4 Marco teórico

El CO ha sido abordado desde diferentes perspectivas, Schneider et al. (Pecino et al., 2015) definen el clima como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos, así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral, al igual que el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros. Además, es considerado como un constructo perceptual más que una característica objetiva de la organización y a su vez como un fenómeno colectivo (Pecino et al., 2015).

El CO se define como una variable mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la organización y la conducta individual (Vega et al., 2014); así mismo como un conjunto de atributos específicos de un órgano particular que refleja la manera en que se establecen las relaciones entre la organización, sus miembros y el medio ambiente (Vega et al., 2014).

En la presente investigación se entenderá el CO como, la suma de características de la organización formal e informal, las cuales, al ser percibidas por el individuo, determinan su comportamiento en actitudes que se reflejan en sus niveles de motivación (Vega et al., 2014).

La motivación en cada individuo se experimenta de manera distinta según sus necesidades, lo cual genera un efecto en el comportamiento. No es un fenómeno lineal, puesto que, a partir de las situaciones, pensamientos, y emociones que se producen en un individuo la motivación puede ser variable teniendo como determinantes el ciclo de vida a nivel personal y profesional.

Los niveles de motivación ayudan a identificar aspectos que puedan estar interfiriendo en los factores que componen el CO en un entorno, ya que “la motivación laboral es el fruto del cruce entre dos factores: los objetivos de la empresa y las necesidades del trabajador” (Martínez Campos y Ponzana, 2021, p. 24), por lo cual las situaciones por las que está pasando un individuo en su vida personal puede influir en su ámbito laboral.

Un entorno de trabajo con un CO positivo es caracterizado por tener como prioridad sus objetivos, y unas directrices claras en cuanto a lo que se espera, se recompensa y el significado que se proporciona a sus empleados (Cardona y Zambrano, 2014).

Bayarçelik y Özşahin (2014), encuentran que el CO es un antecedente de la orientación empresarial, las metas de la empresa y sus esfuerzos por alcanzarlas, y este es un mediador entre el CO y el desempeño de los trabajadores, es decir, que un buen CO orienta el crecimiento de la

empresa y esta orientación promueve el buen desempeño laboral y a su vez el mantenimiento de un CO.

Flórez et al. (2018) manifiestan que para que los funcionarios de las empresas lleven a cabo sus labores de manera productiva, estos deben sentirse bien con todo lo que hay alrededor de ellos y consigo mismos, por tanto, el CO puede ser un promotor hacia las metas concretas de la empresa, o un obstáculo en la ejecución de estas.

El personal administrativo, contribuye con el desempeño de los procesos administrativos y es imagen institucional por estar en contacto con usuarios internos y externos, por lo que puede presentarse que, en ocasiones debido a las exigencias, la presión que se vive en su cotidianidad laboral se exceda y por lo tanto volverse algo difícil de controlar. Por consiguiente, esto puede desencadenar insatisfacción, y convertirse en una amenaza para lograr un CO óptimo en el personal administrativo (Montoya et al., 2017).

Rodríguez y Fernández (2015) señalan que las relaciones humanas cumplen un papel importante debido a que las personas pertenecientes a una organización valoran y forman opiniones respecto al comportamiento del otro, y esto genera sentimientos en ellas que influirán en la forma de llevar sus interacciones.

VARIABLES COMO EL MEDIO, EL TAMAÑO, LA ESTRUCTURA DE LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, LO EXTERIOR AL EMPLEADO, TIENEN UNA RELACIÓN CON LO QUE ESTE POSEE A NIVEL PERSONAL, COMO LAS APTITUDES, LAS ACTITUDES, Y SU MOTIVACIÓN, Y CON LA MANERA COMO EXTERIORIZA ESTO, POR EJEMPLO, CON SU SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD. DE ESTA MANERA, SE HAN ENCONTRADO FACTORES EN COMÚN EN VARIAS INVESTIGACIONES DE INSTRUMENTOS QUE EVALÚAN EL CO TALES COMO LA TOMA DE DECISIONES, LA CLARIDAD ORGANIZACIONAL, EL LIDERAZGO, LA INTERACCIÓN SOCIAL, LA MOTIVACIÓN, LA APERTURA ORGANIZACIONAL Y LA SUPERVISIÓN, ENTRE OTROS (CARDONA Y ZAMBRANO, 2014).

Lo anterior demuestra los distintos tipos de factores que pueden proporcionar información del CO respecto a la forma de cómo se relacionan y expresan los individuos que pertenecen al área administrativa, siendo los protagonistas de este entorno y el canal principal para la transmisión de la información, lo cual puede influir en el cumplimiento, certeza, y optimización de las gestiones. Además, estos aspectos pueden ser factores que proporcionan un incremento no solo en la productividad y efectividad de los servicios, sino la participación y la satisfacción de los implicados.

Es así como el CO es un aspecto en el que pueden intervenir diferentes variables al estar directamente relacionadas con este, no depende de una sola, sino de un conjunto de ellas, y a partir de la evaluación de estas es que se llega a obtener una percepción del CO en una Institución.

## 5 Metodología

### Muestra

Se establece como unidad de análisis a los trabajadores del área administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia Sede central, seleccionados a disponibilidad ya que se cuenta con acceso libre y permanente tanto al lugar como a la población. El estudio estará focalizado en identificar las percepciones frente a los factores relacionados con la interacción social, la comunicación, la motivación, el liderazgo y el compromiso respecto al CO según su experiencia al trabajar allí, permitiendo la posibilidad de dar cumplimiento a la función misional y de esta manera, ofrecer una respuesta oportuna a los problemas y necesidades que la sociedad plantea y demanda a mediano plazo.

### Diseño metodológico

Estudio de diseño cualitativo, con enfoque fenomenológico al explorar las experiencias subjetivas de los participantes y consecuentemente, ayudar a comprender el fenómeno. Se entiende que el CO es un fenómeno complejo y al ser el primer acercamiento con evidencia, se tiene como propósito indagar inicialmente en los procesos subjetivos, por lo que las representaciones, los significados y las percepciones que presentan las personas pueden variar dependiendo de las experiencias que tengan en su ambiente laboral a medida que pasa el tiempo.

De esta manera, en la búsqueda de una propuesta que permita identificar el CO que ofrezca un balance apropiado a los retos particulares de la administración y al mismo tiempo propenda por la excelencia administrativa, la investigación se centrará en estudiar factores subjetivos como:

- **Interacción social:** Comprendida como la percepción que tiene un trabajador sobre cómo se desarrollan las relaciones entre los miembros de una organización, en donde priorice el respeto, metas acordadas, integración social, solidaridad, cooperación, y los medios en cómo se solucionan conflictos (Gómez-rada, 2004).
- **Comunicación:** La cual se entiende, según Brower y Taylor (Sandoval, 2004) como los sistemas de comunicación interna de una empresa. Se considera como factor fundamental debido a que esta categoría permite que la información se

transmita eficientemente, posibilitando que se incremente la competitividad con otras organizaciones y consecuentemente la productividad de sus miembros (Quiroga Parra, 2007).

- **Motivación:** Se entiende como el “término que designa los determinantes de iniciar el esfuerzo para realizar una determinada tarea, la decisión de realizar un determinado nivel de esfuerzo y la decisión de persistir en el desarrollo de ese esfuerzo durante un determinado período de tiempo” (Campbell y Pritchard, 1976, p. 65).
- **Liderazgo:** Según Chiavenato (2001), se entiende como la capacidad que se tiene para direccionar, orientar y convencer un equipo en pro de cumplir unas metas claras propuestas a partir de unos objetivos establecidos.
- **Compromiso:** La cual surge cuando organización y colaborador hacen parte uno del otro, generándose satisfacción de pertenecer a la institución, identificarse con ella y preocuparse por su fortalecimiento y defensa de lo que la compone, reflejándose esto en las actitudes de los colaboradores, demostrando orgullo y satisfacción de ser parte de la organización (Ramirez y Velazquez, 2009).
- **Covid-19:** Se propone indagar en la percepción de los colaboradores frente a lo que pudo generar la contingencia del Covid-19, debido al impacto e influencia a nivel físico y mental que ha tenido esta situación en todas las áreas que componen a un individuo, afectando los diferentes ámbitos y contextos en los que se desenvuelve cada día. Por este motivo, se considera de suma importancia conocer esta experiencia de los colaboradores para identificar si esto está generando efectos en los resultados de la organización.

Se obtendrán los datos por medio de entrevistas individuales, las cuales se harán de forma semiestructurada. Además, se indagará sobre las condiciones de trabajo en general, con el objetivo de explorar variables adicionales que contribuyan al CO de este contexto, y la posible continuidad de un estudio que abarque los demás factores que la teoría ha demostrado que componen el CO.

La intención es obtener conocimiento de los diferentes factores que pueden influir sobre el CO a partir de las respuestas dadas por los participantes, identificando similitudes y diferencias

que puedan aportar a la obtención de una visión general de la percepción del CO en esta área de la Universidad.

En cuanto al plan de análisis se organizarán los datos con ayuda del programa Microsoft Excel para segmentar los datos, verificando que las respuestas dadas si proporcionen información frente a los factores que se están indagando, y de esta manera, proceder con el análisis de los resultados y conclusiones que pueden surgir respecto a estos.

Al momento de analizar los datos se tendrá en cuenta que los participantes son una muestra compuesta por trabajadores del área administrativa, ya que, como se señaló anteriormente, son seleccionados a disponibilidad y se cuenta con el acceso directo a todos ellos, teniendo presente que la participación de estos sea voluntaria y figuren como trabajadores del área administrativa de la Universidad.

## **Fases metodológicas**

### ***Fase Preparatoria***

- Solicitar los permisos necesarios en la universidad para la realización de la investigación y el manejo de los datos obtenidos. Además, de la autorización para que los participantes no tengan consecuencias laborales por su participación.
- Realizar el contacto con los trabajadores del área y plantearles el interés por conocer las percepciones frente a los factores relacionados con la interacción social, la comunicación, la motivación, el compromiso, el liderazgo, y las implicaciones que tuvo el covid-19 en cuanto al CO que experimentan en su trabajo.
- Disponer de un espacio en la Universidad para llevar a cabo la entrevista con cada trabajador que permitirá conocer sus percepciones.

### ***Fase de Trabajo de campo***

- Dar a conocer a los participantes la importancia de evaluar el CO y cuál es el fin de esta investigación, sus beneficios y lo que está implicado.
- Iniciar con las entrevistas individuales, las cuales se harán de manera semiestructurada, con el fin de conocer qué percepciones tienen sobre la comunicación, la interacción

social, el liderazgo, la motivación y el compromiso en el ámbito laboral de su área de trabajo.

### ***Fase Analítica***

- Se transcribe la información obtenida en las entrevistas y su organización con ayuda del programa Microsoft Excel.
- Se procede a la codificación e interpretación basada en la conceptualización de los datos, permitiendo elaborar categorías en términos de las propiedades y dimensiones del fenómeno (interacción social, comunicación, motivación, liderazgo, compromiso, y las implicaciones que tuvo el covid-19), a partir del conocimiento de las percepciones obtenidas en las entrevistas.
- Se realiza un análisis de los datos obtenidos y se procede con las conclusiones y muestra de resultados.

## 6 Consideraciones éticas

Como implicaciones éticas, se presenta que la información recolectada en esta investigación sólo será de uso y conocimiento exclusivo de la Universidad, debido a que la evaluación del CO es un tema que se maneja con cuidado y por ende las instituciones prefieren manejar esto con discreción. Sin embargo, es un trabajo que aporta a la visión del fenómeno, es decir, puede tener una evolución en términos de información que podrá aportar para el diseño de futuras evaluaciones y campañas de sensibilización y normativas frente al CO. Se hace la claridad que los datos obtenidos son anónimos al momento de presentar los informes a las partes interesadas, con el objetivo de cumplir con este anonimato, se requiere que los participantes firmen un compromiso de no divulgación de lo sucedido en el contexto investigativo.

Cumpliendo con el artículo 2do de la ley 1090 de 2006 se “respetar la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.” Además de ser claros en el carácter voluntario de la participación en la investigación, se hace claridad de la confidencialidad de los datos obtenidos y de la posibilidad del acceso a los mismos por parte de los participantes.

Se informará a los participantes de la investigación que no serán remunerados, ni su actividad laboral se verá afectada de manera negativa por la participación en la misma, ya que se contará con las autorizaciones pertinentes para la realización de esta.

En la metodología se establecen los enfoques de investigación, esto es, cuantitativo, cualitativo o mixto.

## **7 Resultados**

### **Interacción social**

Las respuestas brindadas en las entrevistas realizadas a las personas que pertenecen al área administrativa de la facultad expresaron la interacción social como un factor favorable, en el cual prima el respeto, la empatía, la cooperación, la colaboración entre los compañeros y una adecuada resolución de conflictos basada en el diálogo. Además, se resalta el sentimiento de pertenecer a una facultad que se interesa por el bienestar del otro, y que ante alguna dificultad se trabaja en pro de buscar solución, evitando que sin importar la cantidad y flujo de trabajo que se presente se llegue al punto de sentir presión laboral, y por el contrario se genere confianza y apoyo por parte de los otros y de esta manera cumplir óptimamente con las responsabilidades otorgadas. }

### **Comunicación**

En cuanto a la comunicación es percibida a nivel interno como efectiva, asertiva y se obtiene claridad en la distribución de roles, funciones y actividades por cumplir, al igual que a la unidad a la cual se debe acudir en caso de que surja alguna duda, inquietud o se requiera de un servicio, además reiteran el papel que cumplen como apoyo para el desarrollo y funcionamiento de la facultad. Por otra parte, se identifica que la comunicación a nivel externo, es decir, desde los medios de la universidad central, existen algunos inconvenientes en la transmisión de información lo que genera reprocesos y malentendidos que obstaculizan la efectividad en los resultados obtenidos, ocasionando que la duración del proceso de trámites pueda tardar más de lo requerido.

### **Motivación**

Respecto a la motivación se destaca un nivel alto al manifestar amor, gusto e interés por el trabajo que realiza cada uno, resaltando aspectos como la relación entre profesión y funciones encomendadas, prioridad de cumplir las tareas de la mejor manera, adquisición de nuevos conocimientos, y gratitud por la oportunidad de crecer profesional y personalmente. Adicionalmente, fue evidente el nivel de identificación que se percibe con el contexto universitario

generando satisfacción en las diversas situaciones que se presentan, como retos, tiempos límites, interacción con toda la comunidad universitaria como docentes y estudiantes, al igual que la asistencia y aporte que pueden ofrecer desde sus conocimientos al desarrollo óptimo del área, la facultad y, en consecuencia, de la universidad.

### **Liderazgo**

A partir de lo expresado se logra identificar que el liderazgo es percibido como un liderazgo participativo en el que los integrantes del equipo pueden contribuir en los procesos, se prioriza el respeto, se da un acompañamiento adecuado por parte de ellos y brindan apoyo y orientación cuando es necesario, además, los colaboradores expresan sentirse escuchados y valorados al dar a conocer sus opiniones, se destaca conocimientos y habilidades por parte de quienes son designados como líderes, y se consideran como agendas que guían constantemente los procesos y permiten un seguimiento de esto para mayor productividad, no obstante, se presenta un énfasis en que se percibe variabilidad en los estilos de liderazgo debido a los diferentes departamentos que están implicados y la diversidad de casos y cosas que surgen desde la misma facultad, lo cual puede generar en algunas circunstancias sensación de ausencia debido a la autonomía que se tiene para que cada uno cumpla con el objetivo establecido haciendo uso de sus propios recursos para la consecución de este.

### **Compromiso**

Así mismo, con el factor de compromiso se evidenciaron percepciones similares en cuanto al compromiso individual que tiene cada uno con la organización y el cumplimiento de objetivos establecidos, manifestando la importancia y significado que tienen las labores desempeñadas no solo para su área sino para la universidad y los procesos que surgen de esta en la sociedad, sin embargo, hubo expresiones refiriéndose a que en ocasiones se consideraba que no había suficiente compromiso de parte de todos para cumplir con las metas en equipo cuando es necesario, ya que en la mayoría de funciones prevalece la autonomía para desarrollarla.

**Covid-19**

En cuanto a las implicaciones en el entorno laboral percibidas por el Covid-19 sobresalen las expresiones de apoyo y acompañamiento por parte de la facultad y los compañeros entre sí, a pesar de manifestar dificultades en cuanto a la adaptación en horarios, diferenciación de tiempos y espacios, y afrontamiento de la situación. Se manifiesta que se logró obtener entre todos el desarrollo óptimo de sus funciones y los procesos que eran necesarios a pesar de su complejidad, se obtuvo nuevos aprendizajes de manejo de herramientas virtuales y se reconoció la importancia de la presencialidad en algunos trámites para que sean más ágiles y efectivos ya que se expresa que por la virtualidad los tiempos para que se tramitaran eran mayores lo cual se convertía en una dificultad.

## 8 Discusión

Según Asef et al. (2012) cuando los colaboradores consideran que la organización posibilita el desarrollo del desempeño laboral mediante la integración y estabilidad entre las responsabilidades con la organización y las necesidades personales, el CO suele valorarse como positivo, cálido y adecuado, lo cual se evidenció en las respuestas ofrecidas por los colaboradores, puesto que la mayoría de las percepciones frente a los diferentes factores fueron positivas.

En lo expresado por los participantes se logra evidenciar que en su área se experimenta una dinámica que permite la búsqueda de estrategias para el desarrollo óptimo de los procedimientos requeridos, además, reconocen el valor que tiene su interacción y los aportes que hacen para la construcción de un conocimiento colectivo, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos por parte de esta área para el correcto funcionamiento de la facultad, considerando la adaptación que fue necesaria durante el Covid-19 para que se pudieran seguir llevando a cabo los diferentes procesos académicos y de extensión de manera efectiva. Esto corrobora el planteamiento de Montoya et al. (2017) al manifestar que, si el CO de una Institución es participativo, abierto a cambios y dinámico, tanto el rendimiento como la productividad y la calidad de vida laboral serán mayores.

Por otra parte, se identificaron algunos factores en los que hubo percepciones que manifestaban diferencia y la evocación de comparaciones con otras facultades o áreas frente a unas dinámicas como lo fue en el factor de liderazgo, de compromiso, y de comunicación, lo cual puede deberse a que en el CO de una universidad se dé la existencia de dos perspectivas como lo plantean Bermúdez et al. (2015), al exponer en su investigación la presencia de microclima y macroclima, el primero caracterizado por elementos propios de cada facultad o área determinada, y el segundo referente a los factores globales que inciden en la cotidianidad de la vida universitaria, por lo que brinda la posibilidad de que exista un microclima en el área administrativa de la facultad de ciencias sociales y humanas que se diferencia notablemente de otras áreas y de la universidad como tal en la manera cómo interactúan y conviven, demostrando distintos tipos de liderazgo y la comprensión de que el CO es particular y depende de quienes lo componen en ese entorno. Cabe destacar que el microclima tiene una influencia en el macroclima y este independientemente es formado por un conjunto de percepciones y dinámicas establecidas que están en constante transformación.

El factor de motivación puede ser muestra de un macroclima que evidencia el nivel de identificación con la universidad, lo que siente cada uno de los colaboradores en relación a su trabajo, resaltando el lenguaje no verbal en las respuestas dadas, puesto que sus expresiones corporales y faciales corroboraban sus manifestaciones, especialmente al referirse en cómo la universidad y las funciones que desempeñan están completamente relacionados con sus intereses y conocimientos personales, facilitando no solo un desarrollo a nivel profesional sino personal, siendo un aspecto significativo que puede influir a su vez en la satisfacción, productividad, grado de compromiso y comportamiento (Rodríguez y Fernández, 2015),

Considerando la reacción obtenida frente a la situación de la pandemia, en la cual se manifestó a nivel general que a pesar de las dificultades y que fue un proceso que requirió de tiempo para una adaptación aceptable, no se evidenció disgusto, resistencia o intención de evitar su trabajo, sino que se percibió agradecimiento y una necesidad por cumplir con sus tareas, tanto así que, a la mayoría de colaboradores, les tomó tiempo adaptarse correctamente a los horarios laborales para no extenderse con tal de cumplir con las responsabilidades. Esto puede ser muestra de la claridad organizacional percibida y a su vez muestra de su cultura, lo cual contribuye significativamente en la adaptación y afrontamiento ante las distintas situaciones que pueden surgir e implicar cambios (Ferro, 2012), posibilitando que no se presente negación o en mayor medida, absentismo.

Es importante resaltar la autonomía que se permite en el desarrollo de varios procesos en esta área, lo cual es manifestado en varias respuestas, siendo un aspecto característico de la educación superior que permite que quienes participan en ella tengan libertad de pensamiento y un espíritu reflexivo, reconociendo la universalidad del saber y la existencia del entorno (Arismendy y Santis, 2011), característico de la Universidad de Antioquia, y en este caso, la facultad de Ciencias Sociales y Humanas, demostrando su trabajo continuo por la aplicación y generación de conocimiento en la investigación, en la docencia y en la extensión.

Brindar la oportunidad de escuchar las percepciones de cada uno, conocer lo que piensan, sienten y adicionalmente, visualizar sus expresiones, posibilitó la comprensión de sus percepciones de una forma integral, permitiendo un conocimiento a nivel verbal y no verbal al tener un acercamiento directamente con cada uno de ellos, dándoles a entender la importancia que tiene para la organización tanto el desempeño de sus labores como su desarrollo personal, lo cual aporta en el análisis la profundización de significados (Sampieri, 2010). Además, estudios anteriores sobre el CO han demostrado como este está definido por una diversidad de factores que llevan a estipular

que la manera y el método que debe emplearse para evaluar el CO dependerá de las necesidades particulares de la organización en el cual se desea estudiar.

## 9 Conclusiones

Con los resultados obtenidos en la investigación desarrollada en el área administrativa de la facultad de Ciencias Sociales y Humanas se puede concluir que en las respuestas ofrecidas prevalece la percepción favorable frente a los factores estudiados, se resalta la motivación y la interacción social como unos de los más fuertes, logrando percibir una identificación con la universidad y un ambiente en el área guiado por el respeto, la empatía, la cooperación y las buenas prácticas laborales. Así mismo, se presentó la comunicación y el compromiso como unos factores en los cuales resaltaron las competencias individuales y grupales y la influencia que tienen para el desarrollo de las actividades y el trámite efectivo en los procedimientos, y en cuanto al liderazgo se permitió identificar la existencia de distintos tipos de liderazgo, la importancia de tener claridad frente al conocimiento de los lineamientos para saber a quién acudir ante situaciones que surjan, y la necesidad de fomentar la capacitación para el fortalecimiento del ámbito laboral.

La pandemia del Covid-19 trajo consigo cambios en la cotidianidad y en la visión de la realidad de manera sorpresiva, lo cual se vio manifestado por los colaboradores como una experiencia de aprendizaje continuo, permitiendo reconocer las habilidades que tienen a nivel personal y como equipo en la estrategias para afrontar la situación, compartiendo su gratitud en cuanto al apoyo recibido por parte de la facultad, como también la manera en cómo se fue desarrollando poco a poco la adaptación a las nuevas exigencias para poder cumplir con las tareas asignadas. Además, se enfatiza la visión colectiva que tienen como área administrativa de la facultad al reconocer la importancia de su labor para dar continuidad a los diferentes procesos de manera efectiva y productiva, viendo la contingencia mundial como una oportunidad para mejorar, modificar y adoptar nuevos conocimientos sobre estrategias para la comunicación e interacción, al igual que el valor de la diferenciación de espacios entre la vida personal y la vida profesional.

Lo anterior permite inferir que esta área cuenta con un CO positivo, teniendo en cuenta la visión general favorable obtenida en las respuestas, cumpliendo con el propósito de lograr una identificación de factores que requirieron de acciones de mejora y fortalecimiento como lo fueron, la comunicación, el liderazgo y el compromiso, y así mismo la posibilidad de desarrollar estrategias para el constante mantenimiento y promoción de buenas prácticas laborales que contribuyan a un ambiente laboral óptimo y efectivo para el cumplimiento de objetivos a nivel personal y a nivel colectivo.

El enfoque cualitativo de la investigación permitió reconocer el valor que tiene la intervención a partir del compartir de experiencias, dando posibilidad de tener un acercamiento inicial que brindó no solo una afiliación en cada entrevista realizada, sino comodidad y mayor confianza a la hora de expresarse, lo cual permitió identificar información relevante de la dinámica del área y de cómo se afrontan las distintas situaciones que están surgiendo.

Cabe destacar que todo esto fue posible gracias a la metodología empleada, y, además, la posibilidad de contar con la disposición por parte de cada uno de los participantes, y la disponibilidad para establecer una conversación fluida que facilitara la comunicación de ideas y perspectivas respecto a los distintos factores intervenidos.

## 10 Recomendaciones

Aunque la mayoría de las personas encuestadas manifiestan tener buena relación con los compañeros de trabajo, se recomienda continuar fomentando prácticas de habilidades sociales como un conjunto de conductas y capacidades sociales aprendidas, que se empleen constantemente y ayuden a resolver situaciones de manera efectiva y estructurada con las demás personas. Estas conductas, correctamente desarrolladas permiten incorporar normas sociales y legales del contexto sociocultural en el que se actúa, mejorar el bienestar, al igual que facilitar la comprensión e interacción con los demás de forma efectiva y satisfactoria, y de esta manera, proporcionar el cumplimiento de los objetivos satisfactoriamente.

Se identifica la necesidad de implementar estrategias para facilitar la transmisión de información sobre procesos y procedimientos generales, lo cual puede generar mayor efectividad tanto en el tiempo requerido para orientarse como también en la manera y habilidad con la que debe realizarse facilitando mayor comprensión de la información y de procesos.

Adicionalmente, emplear estrategias como la realización de encuestas para conocer la opinión del equipo con el propósito de obtener información específica y relevante, permitiría implementar acciones concretas y desarrollar un plan de capacitación tanto para los colaboradores como para los directivos, el abarque temáticas que contribuyan al mejoramiento de aspectos que puedan estar interfiriendo en la evolución óptima del área, y así mismo, que promuevan las fortalezas y recursos con los que se cuenta para la prevención de posibles riesgos. Dichas capacitaciones podrían estar apoyadas y acompañadas por el personal que pertenece a la misma facultad, teniendo en cuenta que se tendría con el conocimiento científico y profesional desde el área de ciencias sociales y humanas, permitiendo el compartir y la construcción del conocimiento colectivo con el fin de fomentar el bienestar de los miembros que pertenecen a esta institución.

Teniendo esto en cuenta, se recomienda realizar periódicamente encuentros con el personal y desarrollar un plan de comunicación interna, en el cual se proporcionen unas directrices concretas para informar a los trabajadores de los objetivos generales que se plantean o de una iniciativa específica, y así brindar la posibilidad que tomen las decisiones más beneficiosas en función de las circunstancias o de los cambios.

Cabe destacar, la recomendación de implementar este tipo de estudios en otras áreas y facultades, y de esta manera expandir el interés, la importancia y el impacto que tiene evaluar el clima organizacional en el ámbito laboral.

---

## Referencias

- Apgar IV, M. (2002). El lugar de trabajo alternativo. Cambiar el lugar y la manera de trabajar de la gente. En S. Friedman (Ed.), *Harvard Business Review. Equilibrando trabajo y vida*. Deusto.
- Arismendy Morales, M y Santis Aguas, E. (2011). *Clima organizacional y desempeño laboral, una reflexión cualitativa en las universidades del departamento de la Guajira*. Universidad de Cartagena.
- Asef, J. G. S., González, E. G. F., Díaz, D. A., & Ríos, R. S. (2012). Clima organizacional en universidades públicas. *Investigación Educativa Duranguense*, (12), 11-16.
- Baguer, A. A. (2005) *Alerta: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Ediciones día de santos.
- Bayarçelik, E. B., y Özşahin, M. (2014). How Entrepreneurial climate affects firm performance?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 823-833
- Bermúdez-Aponte, J. J., Pedraza, A. y Rincón, C. I. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(3), 1-12.
- Campbell, J. P., & Pritchard, R. D. (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 63-130). Chicago, IL: Rand-McNally.
- Cardona, D. R., y Zambrano, R. (2014). Revisión de *instrumentos* de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Procesos administrativos*. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. y Colbs. (2001). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.

- Ferro Camargo, María Beatriz, & Páez Becerra, Francisco Javier, & Bermúdez Gómez, María Constanza, & Velosa Porras, Juliana, & Gómez Villamizar, Mariela (2012). Evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana desde una perspectiva integradora y participativa. *Universitas Odontológica*, 31(66),83-95.
- Flórez Quiro, A., Toledo Rojas, N., y Ospina Nieto, Y. (2018). Clima laboral y motivación. Impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira - Risaralda. *Colección académica de ciencias sociales*, 5(2), 3 - 24.
- Gairín, J. (1996). *La Organización Escolar: contexto y texto de actuación*. La Muralla.
- Gómez-Rada, C. (2004). Diseño, Construcción y Validación de un instrumento que evalúa Clima Organizacional en empresas Colombianas desde la teoría de respuesta al ítem, *Acta Colombiana de Psicología* 11, 97, pp. 97-113.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Guía de estudio Unidad 8. Motivación. (2021). En Martínez Campos y Ponzano, COD 5251: *Habilidades y Competencias directivas* (pp. 1-76). Universidad a Distancia de Madrid.
- Hernández Sampieri, R., Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*.
- Loh, M. Y., Idris, M. A., Dormann, C., y Muhamad, H. (2019). Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. *Safety Science*, 118, 442-452. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.052>
- Marín, L. S., Lipscomb, H., Cifuentes, M., y Punnett, L. (2019). Perceptions of safety climate across construction personnel: Associations with injury rates. *Safety Science*, 118, 487-496.
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102.

- 
- Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7 - 13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Pecino Medina, V., Mañas Rodríguez, M., Díaz Fúnez, P., López Puga, J., y Llopis Marín, J. M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*, 31(2), 658-666. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>
- Quiroga Parra, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. *Universidad & Empresa*, 6(13), 9-36.
- Ramírez, M. G. G., & Velázquez, L. A. I. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. *México: Universidad de Guanajuato*.
- Rodríguez, J. M., y Fernández, M. J. (2015). Diseño y validación de un instrumento de medida del clima en centros de educación secundaria. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 18(1), 71-98.
- Sandoval, M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional, *Hitos de ciencias económico administrativas*, 10(27), 83-87.
- Siachoque Ardila, M, Jiménez Gaitán, A. E. y Rodríguez Galindo, S. X. (2019). La motivación como predictor de cambios en el clima organizacional (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/15462>
- Vega, C, J., Rodríguez Díaz, E. G., y Montoya, A. (2014). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. *CIFE* 21(21), 247-272.