



EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO SOBRE EL CLIMA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

Mayo de 2015





Elaborado para:

José Félix Riascos Benavides

Rector (E)

Universidad del Pacífico

Elaborado Por:

George Garcés Rivas

Jefe Oficina Asesora de Planeación





OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

Evaluación de la Percepción de los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional

Participantes:

Mery Jhohanna Chamorro Mosquera

Tatiana Orobio Ballesteros

Julio Cesar Valdés Arboleda

Oficina Asesora de Planeación

Universidad del Pacífico

Secreto Comercial y Confidencial

Derechos Reservados © 2015 Universidad del Pacífico

Mayo de 2015



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

1. Título del Estudio.

Evaluación de la Percepción de los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional

2. Alcance

Desarrollar un estudio tipo encuesta o diseño de sondeo con el fin de establecer un punto de partida del indicador “**Nivel de Evaluación de la Percepción de los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional**” perteneciente al Objetivo de Calidad denominado Mejora del Bienestar y el Nivel de Satisfacción de los miembros de la Comunidad Universitaria, con el propósito de lograr un mayor compromiso.

3. Población Objetivo

Los trabajadores o funcionarios de la Universidad del Pacífico bien sea que se desempeñen como docentes o personal administrativo en calidad de contratista o de planta y conforme a su nivel ocupacional desde directivo hasta asistencial pasando por asesor, profesional y técnico.

4. Planteamiento del Problema

4.1 Problemas de Decisión Gerencial a nivel Rectoral.

¿Cómo mejorar el nivel de bienestar y el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, con el propósito de lograr un mayor compromiso y calidad de vida laboral?

4.2 Problema de Investigación.

¿Qué percepción tiene los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional?

5. Objetivos

5.1 General

Evaluar la Percepción de los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional

5.2 Específicos

- Establecer las características de los participantes en el presente estudio en términos de tipo de vinculación, área de trabajo, tiempo de servicio, género y nivel de cargo desempeñado.
- Determinar la opinión que tiene los servidores de la Universidad del Pacífico en relación a su Orientación Organizacional o institucional.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

- Establecer la percepción de los servidores de la Universidad del Pacífico sobre los procesos organizacionales orientados a la Administración de Personal.
- Establecer las características en cuanto al Estilo de Dirección de los superiores inmediatos de acuerdo a la opinión de los servidores de la Universidad del Pacífico
- Establecer las características de la Comunicación e Integración laboral hacia el interior de las distintas áreas o dependencias que le dan vida a la Estructura Organizacional de la Universidad del Pacífico.
- Establecer el nivel o grado de Trabajo en Equipo en las distintas áreas o dependencias que le dan vida a la Estructura Organizacional de la Universidad del Pacífico.
- Establecer la percepción de los servidores de la Universidad del Pacífico sobre su Capacidad Profesional para desempeñar su respectiva su cargo o puesto de trabajo.
- Establecer las características en cuanto al Medio Ambiente de Trabajo que rodean el trabajo y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores

6. Justificación

La ejecución del presente estudio tipo encuesta o diseño de sondeo se llevó a cabo por las tres siguientes razones:

Brinda información relevante y oportuna obtenida directamente de los servidores públicos en relación a su percepción sobre el Clima laboral y Organizacional que caracteriza a la Universidad del Pacífico como un requisito previo para establecer diferentes programas y proyectos tendientes a la mejora del bienestar y el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, con el propósito de lograr un mayor compromiso y calidad de vida laboral.

Por otro lado, el presente estudio permite cumplir con lo dispuesto en la norma NTCGP 1000:2009, en cuanto a su numeral 6.4 sobre “Ambiente de Trabajo” el cual establece que la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio¹

Así mismo, el presente estudio permite evidenciar la materialización la medición del Indicador “**Nivel de Evaluación de la Percepción de los Funcionarios de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional**” asociado a uno de los Objetivo de Calidad del Sistema Integrado de Gestión centrado en la mejora del bienestar y el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, con el propósito de lograr un mayor compromiso.

¹De acuerdo a la NTCGP 1000:2009 el término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

7. Referente Teórico – Conceptual

7.1 La Calidad de Vida Laboral: Base para la Cultura de lo Público

De acuerdo a la DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) la administración efectiva del talento humano al servicio del Estado es una condición necesaria para que los organismos públicos funcionen bien internamente y para que el servicio público se preste adecuadamente y genere los resultados que espera la sociedad. El bienestar es el componente humano de la administración de personal, que contribuye a la realización de las necesidades humanas de los servidores públicos, factor necesario para lograr el compromiso y desempeño satisfactorio².

En ese orden de ideas, el mismo documento en comento define la Calidad de Vida Laboral como un proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales, lo que ve lleva a afirmar que la calidad vida es la base para una cultura de lo público.

Se recomienda que en aras de procurar una adecuada calidad de vida laboral, es responsabilidad de las áreas de Recursos Humanos, intervenir en tres campos básicos como son: el Clima Laboral, Cultura Organizacional y Cambio Organizacional.

7.2 El Clima Laboral

Según la DAFP, el Clima Laboral ha sido definido como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento.

Existen varios marcos de referencia para medir o evaluar el Clima Organizacional que caracteriza a una entidad o empresa. A nivel de las entidades oficiales la DAFP recomienda una batería de 51 ítems agrupadas en siete (7) dimensiones, las cuales se explican brevemente a continuación:

²DAFP. La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/InstrumentosdeGestionparalaCalidaddeVidaLaboral.pdf>



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

7.3 Instrumento para medir el Clima Laboral³

El instrumento tipo cuestionario en cuestión el cual se puede apreciar en el anexo A, mide o trata de explicar el Clima Organizacional alrededor de las siguientes siete (7) dimensiones o variables:

Orientación Organizacional. Claridad de los servidores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor.

Administración del Talento Humano. Nivel de percepción de los servidores sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional.

Estilo de Dirección. Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo.

Comunicación e Integración. Es el intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades; orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad.

Trabajo en Grupo. Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.

Capacidad Profesional. Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios, que en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan.

Medio Ambiente Físico. Condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores

8. Marco Metodológico, Enfoque y Método del Sondeo

8.1 El Enfoque y Método de la Investigación

Este estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo en razón que para el logro de sus objetivos específicos se requería de datos e información de carácter cuantitativo, la cual se obtuvo mediante un instrumento (cuestionario tipo Likert), que fue aplicado a la población objeto de estudio, más exactamente a los servidores públicos de la Universidad del Pacífico bien sea que se desempeñaran como docentes o personal administrativo en calidad de contratista o de planta y conforme a su nivel ocupacional desde directivo hasta asistencial pasando por asesor,

³Por razones de índole metodológico en el apartado sobre Marco Metodológico, Enfoque y Método del Sondeo se brindará una mayor explicación sobre el presente instrumento tipo cuestionario.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

profesional y técnico. Para la presentación de tales resultados se utilizaron herramientas propias de la estadística descriptiva como las tablas de frecuencia, la media aritmética y la desviación estándar, entre otros.

8.2 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación se situó dentro del modelo de investigación concluyente, teniendo como base el tipo de estudio “descriptivo”, ya que durante el desarrollo de la mismo, se estableció a manera de listado netamente descriptivo, las calificaciones promedios (Media Aritmética) de las dimensiones de Orientación Organizacional, Administración del Talento Humano, Estilo de Dirección, Comunicación e Integración, Trabajo en Grupo, Capacidad Profesional y Medio Ambiente Físico. Véase formato de cuestionario anexo

8.3 Diseño Específico del Sondeo

La estrategia planteada para alcanzar cada uno de los objetivos específicos tuvo como referente, tanto el tipo de investigación, como el enfoque metodológico, consistente en lo siguiente:

Caracterización Socioeconómica de los usuarios participantes en el estudio

En términos muy concretos, el objetivo específico No. 1 dirigido a identificar las características de los participantes en términos de tipo de vinculación, área de trabajo, tiempo de servicio, género y nivel de cargo desempeñado. Este objetivo no se pudo obtener debido a dos razones básicas: a) se pudiera inferir a través de los datos aportados la identidad de la persona que respondió el cuestionario y b) la poca confiabilidad de los datos aportados, debido a algunas personas de cambian de sexo, se disminuían la experiencia laboral o nivel ocupacional, entre otros.

Percepción sobre el Clima Laboral

Para determinar la percepción u opinión referente al Clima Laboral en general y por dimensiones se aplicó, tabuló y procesó un cuestionario con una batería de 51 ítems o variables formateada utilizando una escala de Likert par de cuatro niveles de respuesta iniciando con Totalmente en Desacuerdo (1) hasta Totalmente de Acuerdo (4), pasando por En Desacuerdo (2) y De Acuerdo (3).

Las escalas con un número par de opciones de respuesta obligan a los participantes a expresar una opinión activa. Por otro lado, Las escalas que utilizan un número impar de opciones, por ejemplo una escala de cinco puntos, permiten que los participantes se mantengan neutrales. Aunque no existe unanimidad al respecto, se recomienda que cuando los participantes deben tener una opinión con respecto a preguntas particulares, puede resultar ventajoso utilizar una escala de puntos par para obligarlos a no quedarse en el “más o menos”

8.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de los datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue el sondeo o encuesta autodiligenciada o aplicado por personal del equipo calidad de la Universidad del Pacífico. El instrumento de recolección a utilizar estuvo constituido por un cuestionario debidamente estructurado, el cual en términos generales consta de 2 partes relacionada con: i) Información General y ii) Percepción sobre Clima Laboral.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

A continuación se presenta una tabla resumen con la distribución de preguntas por dimensiones de la escala de Clima Laboral a utilizar:

Cuadro 1. Número de Preguntas por Dimensión⁴

Dimensiones	Cantidad de Preguntas
Orientación Organizacional,	9
Administración del Talento Humano,	6
Estilo de Dirección	10
Comunicación e Integración	6
Trabajo en Grupo	5
Capacidad Profesional	8
y Medio Ambiente Físico	7
Total	51

Fuente: DAFP, 2004

El cuestionario fue formateado utilizando una escala de Likert tipo ordinal⁵ con cuatro niveles u opciones de respuesta propuesta por la Departamento Administrativo de la Función Pública. Dicho instrumento se encuentra validado y corresponde a una escala recomendada para las entidades oficiales. Véase cuestionario anexo al presente breafing de investigación.

8.5 Población y Muestra

Población: Está conformada por los trabajadores o servidores públicos de la Universidad del Pacífico bien sea que se desempeñen como docentes o personal administrativo en calidad de contratista o de planta y conforme a su nivel ocupacional desde directivo hasta asistencial pasando por asesor, profesional y técnico.

Marco Muestral: El marco muestral corresponde al listado del total de servidores públicos de la Universidad del Pacífico bien sea que se desempeñen como docentes o personal administrativo en calidad de contratista o de planta y conforme a su nivel ocupacional desde directivo hasta asistencial pasando por asesor, profesional y técnico, facilitado por la División de Recursos Humanos de la Universidad del Pacífico.

Unidad Muestral: La unidad muestral está conformada por el servidor público que durante el año 2013 haya tenido una vinculación con la Universidad del Pacífico. El servidor público podrían ser docentes o personal administrativo, contratista o de planta.

Método de muestreo: El método que se utilizó fue probabilístico, utilizando como técnica el sistema de muestreo aleatorio simple en primera instancia debido a que la población sobre la cual se va a realizar el estudio (universo) es finita y se tiene una variable categórica.

⁴ En esta dirección se pueden hacer automáticamente los cálculos: <http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>

⁵ Llamada también escala de orden jerárquico, con ella se establecen posiciones relativas de los objetos o fenómenos en estudio, respecto a alguna característica de interés, sin que se reflejen distancias entre ellos.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

Tamaño de la muestra: el tamaño muestral fue definido por medio de la siguiente fórmula:

Tabla 1. Calculo Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (para este caso se usará un 5%).

Cuadro 2. Tamaño Muestral de Población Objetivo⁶

Población	Total Población	Tamaño de Muestra
Servidores Públicos	318	175

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Dirección Programa de Sistemas

Para garantizar la participación de todos los estamentos de la Universidad del Pacífico, la muestra de 175 servidores públicos utilizando un sistema de estratificación por afijación proporcional permitió establecer una muestra de **69** servidores públicos en calidad de personal administrativo de y **106** en la categoría de docentes.

8.6 Fuentes de Información

Como fuente de información secundaria se tiene las bases de datos en Excel que posee la División de Recursos Humanos de la Universidad del Pacífico. Tales bases de datos poseen registros y campos con datos referente al tipo de vinculación, área de trabajo, tiempo de servicio, género y nivel de cargo desempeñado por cada uno de los servidores públicos.

Dadas las características, el presente estudio se puede considerar como de fuente eminentemente de datos primarios debido a que el 100% de sus objetivos específicos se obtendrán de la tabulación y procesamiento del cuestionario que será aplicado directamente a la población objeto de estudio, tal como se explicó en los apartados arriba abordados. Previo a su aplicación se realizó una prueba piloto para luego hacer los ajustes necesarios antes de ser aplicado el instrumento.

⁶ En esta dirección se pueden hacer automáticamente los cálculos: <http://www.berrie.dds.nl/calcss.htm>



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

8.7 Tratamiento de los Datos e Información

El tratamiento de los cuestionarios recolectados se realizó con base a los objetivos específicos, la propuesta de contenido de Informe Final y diseño específico del sondeo para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 en español. Las opciones de respuesta fueron codificadas (asignación de números a las opciones de respuesta) como se muestra en la figura No. 1:

Figura 1. Codificación de las Opciones de Respuesta.

Codificación de las Respuestas		➔	①	②	③	④
Opciones de Respuesta		➔	TD	D	A	TA
No.	Items					
1	Conozco la misión y la visión de la Universidad.					
2	Los objetivos de la universidad son claros.					
Etc					
Fuente: Elaboración Propia						

La figura 1 permite apreciar que la opción de respuesta Totalmente en desacuerdo (**TD**) se codificó como igual a uno (1), en desacuerdo (**D**) igual a dos (2), de acuerdo (**A**) equivalente tres (3) y totalmente de acuerdo correspondiente a cuatro (4). Así mismo, la figura 1, deja entrever que el tipo de escala que utilizó para formatear la pregunta, es una escala de carácter ordinal. Aunque no existe consenso desde el punto de vista teórico al respecto, se utilizó el procedimiento de asignarle número del uno (1) al cuatro (4) a las respuestas de los participantes dando paso a una variable mixta a fin de poder manipularse mediante análisis estadístico descriptivo como si fuera una de intervalo.

8.9 Presentación de los Resultados

Siguiendo la recomendación de Borda, Tuesca & Navarro Lechuga⁷ se adopta como criterio de presentación de los resultados que al interpretar una tabla, no deben leerse todos los datos que allí aparecen, lo cual hace pensar que se insulta al lector o escucha cuando se hace la presentación. En ese orden de ideas, los comentarios a las tablas estarán centrados en aspectos generales o relevantes que llamen la atención.

Las tablas son presentados teniendo en cuenta que estos deben ir de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos perseguidos por el estudio en cuestión y con base a las recomendaciones de la norma (Icontec) NTC1486 de 2008.

⁷Mariela Borda, Rafael Tuesca Molina & Edgar Navarro Lechuga. **Métodos cuantitativos 2a Ed. Herramientas para la investigación en salud.** Barranquilla. Editorial Universidad del Norte, 2009. Pág. 163.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

9. Percepción del Personal Administrativo de la Universidad del Pacífico sobre el Clima laboral y Organizacional

Es común dentro de los manuales de investigación que los resultados de una investigación o sondeo, sean presentados de acuerdo a los objetivos específicos del estudio, tal como se aborda a continuación:

9.1 Caracterización de los participantes en el presente sondeo en términos de tipo de vinculación, área de trabajo, tiempo de servicio, género y nivel de cargo desempeñado.

Tal como se manifestó en los Aspectos Metodológicos, el presente objetivo específico no se pudo llevar a cabo en razón a que los participante tenían el temor que se pudiera inferir a través de los datos aportados la identidad de la persona que respondió el cuestionario y una poca confiabilidad de los datos aportados, debido a algunas personas de se cambiaban de sexo, el estado civil o se disminuían la experiencia laboral, entre otros.

9.2 Percepción General sobre el Clima Laboral Universidad del Pacífico.

Tal como lo pone en evidencia la tabla 1, para el promedio de los 75 servidores públicos que laboran en actividades del área administrativa que respondieron el cuestionario poseen una percepción compartida de (estar) de acuerdo con el clima laboral que los rodea, al arrojar una media aritmética de 3,09/4.0, es decir, están de acuerdo con el conjunto de características o dimensiones que conforman del Clima Laboral en la Universidad del Pacífico de acuerdo al marco de referencia conceptual utilizado. Véase tabla 1.

Tabla 1. Percepción General sobre el Clima Laboral Universidad del Pacífico

No.	Dimensiones del Clima Laboral	Media	Desviación Estandar
1	Orientación Oragnizacional	3,18	0,095
2	Administración del Talento Humano	2,77	0,047
3	Estilo de Dirección	3,42	0,065
4	Trabajo en Grupo	3,16	0,051
5	Comunicación e Integración	3,01	0,114
6	Capacidad Profesional	3,48	0,071
7	Medio Ambiente Fisico	2,75	0,120
Resultado Global		3,09	0,029

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

La tabla 1 también permite apreciar que los participantes en el estudio están de acuerdo en su orden con las dimensiones de Capacidad Profesional (3,48/4,0), Estilo de Dirección (3,42/4,0), Orientación Organizacional (3,18/4,0), Trabajo en Grupo (3,16/4,0) y Comunicación e Integración (3,01/4,0).

Por otro lado, la tabla 1 deja apreciar que los participantes están de desacuerdo con las dimensiones de Administración del Talento Humano (2,77/4,0) y Medio Ambiente Físico (2,75/4,0), las cuales obtuvieron una clasificación por debajo de tres (de acuerdo), pero con una tendencia cercana a tres (de acuerdo) más que a dos (en desacuerdo).



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

En cuanto al estadígrafo desviación estándar se puede decir que a nivel global obtuvo una valoración de 0,029 puntos. ¿Qué significa en este caso que la desviación estándar ascienda al valor de 0,029 puntos? A pesar de que no hay ningún criterio con total rigor estadístico – matemático que permita afirmar que 0,029 puntos es una desviación típica “reducida” o “elevada”, la práctica lleva a pensar que es posible relativizar el dato en cuestión considerando la amplitud de los valores que toma la distribución que se presenta en la tabla 1. Como se puede apreciar, la distribución toma valores de 0,00 a 4,0 y 1 a 24, y dado que el 0,029 es más próximo a los valores pequeños de la variable que a los valores elevados, lo anterior lleva a considerar que se trata de una distribución con poca distribución⁸, es decir, que existe poca variabilidad alrededor de la media aritmética equivalente a 3,09.

9.3 Percepción de las dimensiones del Clima Laboral Universidad del Pacífico.

Orientación Organizacional. Conforme a la guía de la DAFP, la Orientación Organizacional hace referencia a la claridad que poseen de los servidores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor.

Tabla 2. Percepción sobre la Orientación Organizacional

Ítems	Media	Desviación Típica
Conozco la misión y la visión de Universidad	3,28	0,847
Los objetivos de la Universidad son claros	3,20	0,822
Los empleados de la Universidad ponen en práctica los valores institucionales	2,96	0,646
En la universidad me tiene en cuenta para la planeación de sus actividades	2,91	0,947
Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente	2,84	0,717
En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo	3,31	0,771
Los procedimientos de mi área de trabajo, garantizan la efectividad de las acciones que se realizan	3,35	0,668
Considero que mis funciones están claramente determinadas	3,4	0,735
Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco	3,55	0,722
Media	3,18	0,095

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

⁸Herramientas para segmentar mercados y posicionar productos. análisis de información cuantitativa en investigación comercial. Ramón Pedret, Laura Sagnier, Francesc Camp Editores: Ediciones Deusto. Año 2000, Madrid España



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

La dimensión Orientación Organización obtuvo un total o media aritmética de 3.18 puntos sobre 4.0, lo que deja entrever que están de acuerdo que los participantes en el sondeo poseen claridad que poseen de los servidores el norte o rumbo que posee la Universidad del Pacífico expresada mediante su misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad y la manera como se desarrolla la planeación institucional de la misma. Véase tabla 2.

Por otro lado, la desviación estándar que se muestra en la tabla 2 correspondiente a 0,095 puntos, permite afirmar que existe poca variabilidad alrededor de la media aritmética, queriendo decir que la mayoría de los participantes se decantaron por la opción número tres (3) equivalente a de acuerdo según escala de Likert utilizada. Véase tabla 2.

Administración del Talento Humano. La Administración del Talento Humano comprende el Nivel de percepción de los servidores sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional.

La tabla 3 permite apreciar la percepción general de los colaboradores en cuanto a la Administración del Talento, la cual presenta un guarismo de 2.77 sobre 4,0, es decir, una calificación en desacuerdo, debido a que la universidad no o poco incentiva al trabajar a cumplir sus objetivos y metas y no se encuentran satisfechos y satisfechas con las actividades de bienestar que se realizan. Por el contrario, los colaboradores están de acuerdo que la capacitación es una prioridad en la Universidad. Véase tabla 3.

Tabla 3. Percepción sobre la Administración del Talento Humano

Ítems	Media	Desviación Estandar
Siento que estoy ubicado en el cargo que de acuerdo con mis conocimientos y habilidades	3,31	0,958
Generalmente la persona que se vincula a la universidad recibe un entrenamiento para realizar su trabajo	2,67	0,890
La capacitación es una prioridad en la universidad	3,15	0,833
Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la universidad	2,64	0,925
La universidad me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas	2,25	0,960
La universidad concede los encargos a las personas que lo merecen	2,85	0,911
Media Aritmetica	2,77	0,047

A igual que las dos tablas anterior, continua la tendencia de una poca dispersión de los datos alrededor de la media aritmética, al evidenciar una desviación estándar del 0,047 puntos sobre 4,0, como se puede observar en la tabla 3.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

Estilo de Dirección. La dimensión Estilo de Dirección hace referencia conocimiento y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo.

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 4, existe una percepción favorable o de acuerdo (3,42/4,0) con tendencia hacia totalmente de acuerdo, hacia al estilo de dirección que practican sus jefes inmediatos. La desviación estándar parece confirmar lo anterior, al mostrar una poca dispersión de los datos alrededor de la media aritmética, cuyo valor asciende a 0,065 puntos sobre 4,0, como se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4. Percepción sobre Estilo de Dirección

Ítems	Media	Desviación Estandar
Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área	3,59	0,718
Mi jefe es coherente en sus argumentos y planteamiento	3,43	0,841
En mi área, el jefe asigna las cargas de trabajo de forma equitativa	3,44	0,663
Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores	3,43	0,756
El trato que recibo de jefe es respetuoso	3,67	0,759
MI jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo	3,45	0,793
Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como negativos de trabajo	3,36	0,782
No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización del trabajo	3,20	0,854
Mi jefe me tiene en cuenta para desarrollar trabajo importantes	3,37	0,866
Mi jefe me motiva y reconoce mi trabajo	3,35	0,830
Media Aritmetica	3,42	0,065

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

Comunicación e Integración. La dimensión Comunicación e Integración corresponde al intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades; orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad.

Una mirada por variables o ítems de la dimensión Comunicación e Integración, permite apreciar los diferentes ítems con mayor grado de acuerdo a la dimensión Comunicación e integración: En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicaciones con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados (3,35/4,0), en mí área compartimos información útil para el trabajo (3,35/4,0). El ítem que se encuentra en menor grado de desacuerdo: Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la Universidad (2,43/4,0).



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

A nivel general, valoración de los colaboradores corresponde a 3,01/4,0, es decir, de acuerdo utilizando una escala de uno (1) a cuatro (4). Aunque persiste o se sostiene la tendencia de la poca dispersión alrededor de la media aritmética, al estar más cerca de uno (1) que de cuatro (4) (Véase cuadro 5), el nivel de variabilidad es mayor comparado la desviación estándar presentada en las dimensiones orientación organizacional, administración de personal, estilo de dirección y comunicación e integración.

Tabla 5. Percepción sobre Comunicación e Integración

Ítems	Media	Desviación Estándar
En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicaciones con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados	3,35	0,830
Me entero de lo que ocurra en la universidad, más por comunicaciones oficiales que por comunicaciones informales	2,71	0,969
Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la universidad	2,43	0,903
En mi área compartimos información útil para el trabajo	3,35	0,688
Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros	3,24	0,836
Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo	3,27	0,684
Media Aritmetica	3,01	0,114

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

Trabajo en Grupo. El trabajo en grupo corresponde al realizado un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.

Tabla 6. Percepción sobre Comunicación e Integración

Ítems	Media	Desviación Estándar
En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo	3,32	0,888
Los objetivos de los grupos en los que he participado son compartidos por todos sus integrantes	2,99	0,830
Considero que las personas de los grupos en que he participado, aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas.	3,01	0,744
Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros grupos	3,19	0,822
Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyados por el jefe	3,33	0,811
Media Aritmetica	3,16	0,051

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

La tabla 6 evalúa la percepción de los colaboradores con cinco (5) ítems donde cuatro (4) se encuentran de acuerdo con la Dimensión Trabajo en Equipo, con su mayor promedio se encuentra en el ítem las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyados por el jefe (3,33/4,0) y el ítem los objetivos de los grupos en los que he participado son compartidos por todos sus integrantes (2,99/4,40) se encuentra en desacuerdo. Es evidente que las personas de la entidad tienen una cultura que permite trabajar en grupo.

La valoración global de la dimensión corresponde 3,16 sobre 4,0, lo que quiere significar de acuerdo a los criterios de calificación establecidos. Es decir, se está de acuerdo en la forma como se trabaja en grupo en la Universidad o hacia el interior de cada unidad de trabajo o dependencia. Por último, como ha sido la constante se sostiene la tendencia de la poca dispersión alrededor de la media aritmética, al estar más cerca de uno (1) que de cuatro (4) (Véase tabla 6).

Capacidad Profesional. Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios, que en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan.

Tabla 7. Percepción sobre Capacidad Profesional

ítems	Media	Desviación Estándar
Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo	3,56	0,721
En mi trabajo hago una buena utilización de mis conocimientos	3,52	0,777
Puedo manejar adecuadamente mi carga de trabajo	3,36	0,816
Supero las expectativas que mi jefe tiene sobre mi desempeño	3,36	0,690
Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la universidad	3,68	0,701
Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo	3,36	0,895
Tengo claridad de or qué realizo mis trabajo	3,61	0,733
Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo.	3,4	0,822
Media Aritmetica	3,48	0,071

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

La dimensión Capacidad Profesional obtuvo un total o media aritmética de 3.48 puntos sobre 4.0, lo que avizora que los colaboradores están de acuerdo, tanto con la capacidad profesional de sus jefes como personalmente, debido a que los ocho (8) ítems que conforman la dimensión con una calificación superior a 3.0 (de acuerdo). La base del éxito de la Dimensión Capacidad profesional está altamente fundamentada en el nivel de satisfacción personal y profesional de cada uno de los encuestados.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

La desviación estándar que se muestra en la tabla 7 correspondiente a 0,071 puntos, permite afirmar que existe poca variabilidad alrededor de la media aritmética, queriendo decir que la mayoría de los participantes optaron por la opción o respuesta número tres (3) equivalente a de acuerdo, conforme a la escala de Likert utilizada..

Medio Ambiente Físico. La dimensión ambiente físico comporta las condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 8, existe una percepción desfavorable o en desacuerdo (2,75/4,0), debido que el 100% de los ítems o variables sondeadas obtuvieron una valoración por debajo de tres (3,0/4,0). Con un mayor índice de desacuerdo se encuentra el ítem mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía) (2,44/4). Se permite conceptuar según la percepción de los encuestados que las instalaciones donde se desarrollan las funciones no son cómodas ni las más óptimas en el área de trabajo.

Tabla 8. Percepción sobre Ambiente Físico

Ítems	Media	Desv. típ.
Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)	2,44	0,948
Mi área de trabajo permanece ordenada	2,89	0,831
Mi área de trabajo permanece limpia	2,96	0,779
En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias	2,95	0,787
En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva.	2,59	1,041
En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada	2,84	0,772
Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación	2,65	1,033
Media Aritmetica	2,75	0,120

Fuente: Estudio de Clima Laboral y Organizacional, Universidad del Pacífico, 2014

La desviación estándar parece confirmar lo anterior, al mostrar una poca dispersión de los datos alrededor de la media aritmética, cuyo valor asciende a 0,065 puntos sobre 4,0. Véase tabla 8.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

10. Conclusiones

Tal como se presentaron los resultados y hallazgos del presente sondeo, sus conclusiones serán presentadas por cada objetivo específico:

Sobre la caracterización de los colaboradores participantes en el estudio tipo sondeo.

El primer objetivo específico no se logró realizar en vista a que los colaboradores no diligenciaron estos ítems por las razones ya mencionados como temor a eventuales represalias por parte de las directivas de la Universidad.

Sobre la Percepción General sobre el Clima Laboral Universidad del Pacífico.

Existe una percepción compartida de (estar) de acuerdo con el clima laboral en general que rodea a la Universidad del Pacífico, al arrojar una media aritmética de 3,09/4.0, es decir, están de acuerdo con el conjunto de características o dimensiones que conforman del Clima Laboral en sus aspectos más globales.

Por otro lado, la desviación estándar de 0,029 puntos sobre 4,0, con valores más próximo a los valores pequeños de la variable que a los valores elevados, lleva a concluir que existe una escasa distribución de la misma (distribución estándar) alrededor de la media aritmética o del centro equivalente a 3,09 (de acuerdo)

Sobre la Percepción por cada una de los siete (7) dimensiones que conforman el Clima Laboral.

La calificación obtenida a nivel general del Clima Laboral, se explique en razón a que siete (7) dimensiones, cinco (5) alcanzaron un guarismo superior a 3.0, es decir, están de acuerdo a las afirmaciones realizadas sobre el Clima Laboral. Sólo dos dimensiones, como son Medio Ambiente Físico (2,75/4.0) y Administración del Talento Humano (2,77/4,0), estuvieron por debajo de tres, en desacuerdo respectivamente, es decir, obtuvieron una valoración desfavorable.

11. Recomendaciones

Conforme a las conclusiones por cada uno de los objetivos y al marco de referencia establecido por la DAFP en su guía sobre Clima Laboral, se establecen las siguientes recomendaciones:

Un mayor nivel de sensibilización Una etapa o actividad previa antes de aplicar el cuestionario de Ambiente Laboral, realizar jornadas de sensibilización sobre la importancia de los estudios sobre clima laboral a fin de lograr una mayor participación de los trabajadores de la Universidad del Pacífico.

Contratación de una Firma Externa. Contratar una firma externa para que se encargue de realizar la planeación, ejecución y resultados de la encuesta, mitigando por un lado, el posible temor a represalias y por el otro, se sienta más libre y espontánea, al momento de diligenciar el cuestionario sobre el Clima Laboral en la Universidad del Pacífico.



OFE-0102

INFORME DE ESTUDIO TIPO SONDEO

Aprovechar la reestructuración administrativa para un mayor fortalecimiento institucional. Hay aprovechar la reestructuración administrativa para que se dote a la Universidad de un proceso más moderno de gestión humana que posibilite una mayor estabilidad laboral (carrera administrativa), promoción y premio (Plan de Carrera) del talento humano que labora en la Universidad. No se puede negar que en ese último aspecto, existe un amplio descontento de cierto grupo de trabajadores de la Universidad del Pacífico.

Continuar con la medición del Clima Laboral. Tal como lo establece la Gerencia de Proyectos bajo la PMI, después de la presentación en sociedad del presente estudio tipo sondeo, es conveniente levantar las **Lecciones Aprendidas** para que el esfuerzo llevado a cabo hasta el momento. En ese orden de ideas, el presente estudio se podría completar con otro de corte más cualitativo utilizando sesiones de grupo o entrevistas a profundidad.



Sedes

Buenaventura - Valle del Cauca

Ciudadela Universitaria del Pacífico

Km. 13 Vía al Aeropuerto

Teléfonos (092)2405555

Centro de Estudios Pedagógicos Avanzados - CEPA

Ciudadela Colpuertos Antiguo Intenalco



Guapi - Cauca

Colegio San Pablo y San Pedro

Calle 12 No. 3A-19

Teléfonos 8400855 - 8400852

Tumaco - Nariño

Calle Nueva Creación

contiguo al Coliseo Panama

Teléfonos (092)2770920 -2770932

