

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Respositorio Digital (Dspace).

<b>TITULO</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS UNIVERSIDADES DE BOGOTA: SEIS CASOS DESDE LA PERSPECTIVA DE UN GRUPO DE ESTUDIANTES		
<b>SUBTITULO</b>			
<b>AUTOR(ES)</b> Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	RINCON RIVERA, CLARA INES		
	SOCHA CARDENAS, SANDRA		
	LOPEZ OROZCO, SEGUNDO		
<b>PALABRAS CLAVE</b> (Mínimo 3 y máximo 6)			
<b>RESUMEN DEL CONTENIDO</b> (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<b>Clima Organizacional</b>		<b>Dimension Administrativa</b>
	<b>Dimension Academica</b>		<b>Dimension Cultural</b>
	<b>Institución Superior</b>		<b>Dimension Etica</b>
	Este estudio pretendio caracterizar el clima organizacional de Universidades de Bogotá apartir de las percepciones expresadas por sus estudiantes. La evolucion historica de concepto, toma como referentes los estudios realizados por Taylor, Fayol, Lewin, Stringer, Litwin, Shein, Weinert; representantes del periodo comprendido entre 1856 y 1995; y los recientes aportes conceptuales de Toro, Méndez, Castillo y De la Fuente. El clima organizacional se estudio desde cinco dimensiones; academica, administrativa, socio-afectiva, cultural y etica; lo que permitio conocer cada uno de los elementos que los estudiantes involucran al referirse al cliam en su institucion. De la misma manera, se consolida un concepto que reconoce la importancia de las categorias en la cotidianidad de la vida universitaria		

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.



CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNIVERSIDADES DE BOGOTÁ. SEIS CASOS DESDE  
LA PERSPECTIVA DE UN GRUPO DE ESTUDIANTES

Clara Inés Rincón Rivera

Sandra Socha Cárdenas

Segundo López Orozco

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Educación

Chía, Junio 22 de 2012



CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNIVERSIDADES DE BOGOTÁ. SEIS CASOS DESDE  
LA PERSPECTIVA DE UN GRUPO DE ESTUDIANTES

*¿Cómo perciben los estudiantes universitarios el clima organizacional presente en  
su institución?*

Clara Inés Rincón Rivera

Sandra Socha Cárdenas

Segundo López Orozco

Investigación

Investigador Principal: Javier Bermúdez Aponte

Co-investigador: Alexandra Pedraza Ortiz

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Educación

Chía, Junio 22 de 2012

## RESUMEN

Este estudio pretendió caracterizar el clima organizacional de universidades de Bogotá a partir de las percepciones expresadas por sus estudiantes. La evolución histórica del concepto, toma como referentes los estudios realizados por Taylor, Fayol, Lewin, Stringer, Litwin, Shein, Weinert; representantes del periodo comprendido entre 1856 y 1985; y los recientes aportes conceptuales de Toro, Méndez, Castillo y De la Fuente. El clima Organizacional se estudió desde cinco dimensiones; académica, administrativa, socio-afectiva, cultural y ética; lo que permitió conocer cada uno de los elementos que los estudiantes involucran al referirse al clima en su institución. De la misma manera, se consolida un concepto que reconoce la importancia de las categorías en la cotidianidad de la vida universitaria.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Dimensión Académica, Dimensión socio-afectiva, Dimensión administrativa, Dimensión cultural, Dimensión ética, Institución Universitaria.

## CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I LINEAMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.1 Situación de estudio	10
1.2 Objetivo general	14
1.3 Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II REFERENTES TEÓRICOS	15
2.1 Marco teórico	15
2.1.1 Evolución histórica del concepto de clima organizacional	15
Enfoques teóricos	23
Conceptos relacionados	24
Diferentes aplicaciones del concepto de clima organizacional	26
2.1.2 Clima organizacional en las instituciones educativas	27
Origen de las instituciones educativas	28
La universidad como institución	29
Sistema educativo colombiano	33
2.1.3 Clima organizacional en las instituciones de educación superior	34
Conceptos de clima organizacional en instituciones de educación superior	36
Dimensiones del clima organizacional	36
2.2 Estado del arte	47
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	59
3.1 Enfoque	59
3.2 Participantes	60
3.3 Ruta Metodológica	62
CAPITULO IV HALLAZGOS	68
4.1 Casos	68
Caso 1	68
Caso 2	73
Caso 3	78
Caso 4	90
Caso 5	94
Caso 6	99
4.2 Categorías	103
Clima organizacional: academia y docencia	108
Más que edificios: la dimensión administrativa	114
¿Cómo se siente?, ¿Cómo percibe?	122
La cultura como un todo	127
Clima, ética y valores	131

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y PROYECCIONES	137
5.1 Conclusiones	137
5.2 Recomendaciones	142
5.3 Preguntas para futuros estudios	144
REFERENCIAS	145
ANEXOS	152

## **LISTA DE FIGURAS**

	Página
Figura 1 Evolución histórica del clima organizacional	22
Figura 2 Dimensiones del clima organizacional en instituciones de educación superior	37

## **LISTA DE TABLAS**

	Página
Tabla 1 Listado de universidades según SNIES	60
Tabla 2 Distribución de los grupos focales por universidad	65



## INTRODUCCIÓN

El proyecto que se presenta a lo largo de este documento hace parte de una investigación profesoral, que lideran docentes investigadores de la Universidad de La Sabana, con la participación de estudiantes de la Maestría en Educación.

El proyecto desde su inicio planteó con claridad el interés de investigar el clima organizacional en instituciones de educación superior, desde la percepción de los estudiantes; se realizó la consulta e indagación teórica a partir de diferentes autores se parte desde el clima en las organizaciones para llegar al concepto en las instituciones de educación superior.

La propuesta de abordar el tema, motivo la idea de hallar conocimiento sobre una temática que impacta en la cotidianidad de la vida de los estudiantes en la universidad, donde se considera que la concepción de un clima parte del conocimiento de las instituciones educativas desde lo que ellas son en términos de objetivos, fines, signos, símbolos, experiencias y variedad de dinámicas que caracterizan un entorno y son propias de cada institución.

Se considera que esta investigación aporta al conocimiento de las instituciones educativas en torno a su clima organizacional y de esta manera, cada una propondrá mejoras en diversos aspectos, que le sirva para su crecimiento y competitividad con una mirada más clara y precisa para enfrentar la imagen que quiere proyectar, no solo al interior de su institución, si no también hacia la comunidad; además de reflexionar sobre su quehacer educativo en torno a las percepciones de los estudiantes, y de ésta manera, continuar aportando a la formación y al crecimiento integral de cada uno.

Esta investigación tiene como fin, conocer cómo perciben los estudiantes universitarios el clima organizacional presente en su institución, comprendiendo una serie de aspectos acerca de la realidad universitaria, que son de utilidad para realizar evaluaciones, diagnósticos y planificaciones, que pueden dar cuenta de los aspectos que la caracterizan y las dimensiones más influyentes en la percepción que se tiene del clima organizacional en la universidad.

Con la dinámica educativa actual, es pertinente que la institución universitaria conozca y reflexione sobre el sentir de sus estudiantes dentro del contexto universitario, puesto que esto le proporciona un conocimiento importante para mejorar cada uno de sus procesos.

Los insumos que aporta ésta investigación son de gran utilidad para todo el staff universitario, ya que se convierten en referentes de análisis, es decir a partir de éste conocimiento se puede mejorar acciones, metodologías, calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje, relaciones interpersonales, toma de decisiones, con el fin de que la universidad se convierta en un escenario optimo para la calidad de la vida universitaria.

Tanto la sustentación de la pregunta como su desarrollo se exponen a lo largo de los distintos capítulos de este documento, es así como el Capítulo I: Lineamientos de la Investigación, refiere analizar el clima organizacional a partir de las instituciones educativas, en términos de sus idearios propuestos, sus ambientes y realidades; puesto que al llegar los jóvenes al entorno universitario, se encuentran inmersos en un mundo cargado de símbolos y signos que se procesan de manera particular teniendo en cuenta las diferentes experiencias vividas, los sentimientos y opiniones, creando de esta manera percepciones en torno al clima organizacional. De tal manera, que el clima se manifiesta a través de la percepción que tienen los estudiantes, profesores y empleados frente a la institución educativa, que se refleja de alguna manera en aspectos académicos, administrativos, sociales, culturales y éticos.

Por su parte, el Capítulo II: Referentes Teóricos, aborda el marco teórico desde la evolución histórica del concepto de clima organizacional, dado que es un concepto estudiado por psicólogos, sociólogos, antropólogos y administradores, dentro de los cuales encontramos a Lewin (1973), Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970) y Pritchard & Karasick, Katz & Khan(1977), Poole( 1985), Reicher y Schneider(1990), James & James (1990), Reichers & Schneider (1990), Álvarez (1992) y Toro (1992), (todos citados por Toro 2001, p.34), Fernández (2004), Méndez (2005), Castillo (2006) y de la Fuente & De Diego (2008).

Dicha evolución evidencia puntos de convergencia entre los diferentes autores, tales como el concepto de lo social entendido a su vez como unión, interacción, reunión, colectivo; mediado por las relaciones que se establecen de poder, cooperación y competencia, buscando el cumplimiento de una meta o un objetivo común. Teniendo en cuenta este recorrido, el clima organizacional se considera una suma de variables que constituyen una descripción de todos los estímulos que influyen sobre el individuo, que se manifiestan por medio de sus percepciones respecto a la organización.

Así mismo, se analizan diferentes enfoques conceptuales para entender el clima organizacional, como también, la relación entre el clima organizacional y otros fenómenos que ocurren al interior de las organizaciones, como son la cultura organizacional, el ambiente, satisfacción y motivación laboral. Además, se aborda

el concepto de clima organizacional aplicado a las instituciones de educación superior, a partir de las definiciones que más se acercan a lo que involucra el concepto, desde la perspectiva y el análisis de diferentes autores.

En cuanto al Capítulo III: Metodología, expone el enfoque y tipo de investigación que orientó el abordaje del clima organizacional en las universidades de Bogotá a partir de lo expresado por los estudiantes; así como la descripción de los participantes del estudio, el acceso a la información y la ruta metodológica que permitió el desarrollo de la investigación: la revisión documental y la construcción de referentes teóricos que orientaron el diseño, validación y aplicación de los instrumentos, la sistematización y categorización de la información recolectada.

Por su parte, el Capítulo IV: Hallazgos, presentan los análisis de cada universidad, a través de casos, seguidos de las categorías, con algunos puntos críticos señalados por los participantes. El abordaje del clima organizacional desde la percepción de los estudiantes, permite conocer el concepto que dan del mismo, los elementos que lo enmarcan y su importancia en la cotidianidad de la vida universitaria. Para su entendimiento, se hace necesario definirlo desde las dimensiones que lo componen; administrativa, socio-afectiva, académica, cultural y ética.

Finalmente, el Capítulo V: Conclusiones y Proyecciones, destaca los aspectos claves al interior de los hallazgos de todo el proceso investigativo realizado; ofreciendo un concepto y una perspectiva tanto particularizada, como global de las dimensiones constitutivas del clima organizacional en las universidades, según lo expresan los estudiantes. Así mismo, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se plantean posibles temáticas y problemas para futuros estudios sobre el tema.

# **CAPÍTULO I LINEAMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 SITUACIÓN DE ESTUDIO**

Analizar el clima organizacional debe partir del conocimiento de las instituciones educativas desde lo que ellas son, en términos de sus idearios propuestos, sus ambientes y realidades. El objetivo de cada institución educativa determina los fines que busca, los cuales se dirigen a las diferentes dimensiones del ser humano y se espera que los integrantes de la comunidad educativa lo vivan y lo compartan.

En una institución educativa, los diferentes actores configuran el clima organizacional, aunque al ser los estudiantes usuarios y gestores de este, la percepción de ellos es fundamental en esta configuración. Desde que llegan al entorno universitario, los jóvenes se encuentran inmersos en un mundo cargado de símbolos y signos que se procesan de manera particular teniendo en cuenta las diferentes experiencias vividas, los sentimientos y opiniones expresadas por su familia, creando de esta manera percepciones en torno al clima organizacional.

El concepto de clima organizacional tiene un carácter multidimensional y globalizador, en él influyen numerosas variables: estructura organizativa, tamaño de la organización, formas de relación, estilos de liderazgo, características personales; que debe reflejar una institución dinámica y dispuesta al cambio de acuerdo a las necesidades y requerimientos de su entorno y sus miembros. Cada una de esas variables, se constituyen en aspectos a estudiar, que son interpretados y procesados para dar cuenta de la percepción que se tiene. Es decir, en la Universidad el clima organizacional agrupa la confluencia de factores que se perciben en la institución, expresan su estilo propio e involucran como fundamento normas y valores que le caracterizan. De tal manera, que el clima se manifiesta a través de la percepción que tienen los estudiantes, profesores y empleados frente a la institución educativa, que se refleja de alguna manera en aspectos académicos, administrativos, sociales, culturales y éticos.

Esta investigación tiene como fin, conocer cómo perciben los estudiantes universitarios el clima organizacional presente en su institución, comprendiendo una serie de aspectos acerca de la realidad universitaria, que son de utilidad para realizar evaluaciones, diagnósticos y planificaciones, además de dar cuenta de los

aspectos que la caracterizan y las dimensiones más influyentes en la percepción que se tiene del clima organizacional en la universidad. En este marco, cabe resaltar que el estudiante requiere de un entorno que favorezca su proceso de formación integral, es decir, de un clima adecuado que beneficie y garantice su éxito académico.

Las investigaciones encontradas abordan prioritariamente el clima al interior de las instituciones desde perspectivas administrativas que privilegian el resultado, algunas se relacionan tangencialmente con el clima aunque desde otras perspectivas; y otras que focalizan sus acciones en temas relacionados con el clima. En 2000, ASCUN realizó una investigación sobre la caracterización del estudiante universitario de Bogotá, este estudio pretendió aportar a las instituciones para el diseño e implementación programas de Bienestar Universitario, *“reforzando y apoyando al estudiante de acuerdo con sus motivaciones, expectativas y situaciones que viven en ese momento para llegar a la integridad en la academia desde diversas orientaciones”* (p.11).

Por lo cual, dicha la investigación identificó las principales características del perfil del estudiante de pregrado, explorando las variables demográficas, biográficas, socioeconómicas, académicas y aquellas relacionadas con el uso del tiempo libre.

Por ejemplo, dentro de las variables relacionadas con el uso del tiempo libre en la universidad, la investigación evidencia que la mitad de los estudiantes manifiestan utilizar diariamente o semanalmente los servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Institución. Aproximadamente 6 de cada 10 estudiantes realiza navegación en la Web, 7 de cada 10 estudiantes se reúnen con amigos diaria o semanalmente y 4 de cada 10 estudiantes manifiestan realizar diariamente actividades de estudio individual extra clase.

Por lo anterior, la investigación aporta un análisis detallado sobre la situación de los estudiantes, constituyéndose en un insumo importante para el sistema de información de la misma.

En la misma línea, resaltando también a la persona del estudiante, Gutiérrez (1999) considera indispensable que la definición de políticas y la planeación educativa para la juventud universitaria, tengan en cuenta las características y opiniones del universitario para garantizar la adecuada respuesta de las estrategias de la educación superior. En particular, a la universidad cuyo interés es la formación integral de sus estudiantes, *“le es indispensable tener un conocimiento más claro de la cultura juvenil, ya que pueden existir diferentes*

*visiones del mundo y de la vida, además de divergencias de mentalidad y de pensamiento” (p. 2).*

Otra investigación titulada *“Tipología del estudiante universitario en Bogotá”* comprende una serie de aspectos relacionados con los estudiantes y como ellos perciben la realidad universitaria; por lo cual, la investigación analiza aspectos como la tipología demográfica, socio-económica y política de los estudiantes, así como también, los factores que influyen al escoger una universidad, el grado de satisfacción del estudiante con la misma, sus problemas y las causas del inconformismo y las soluciones que ellos mismos proponen. Según Alzate (1982) se analizaron aspectos específicos de una situación que debe ser vista con gran importancia dentro del sistema educativo, la relacionada con la universidad, cuyos resultados demuestran que *“los problemas observados están enfocados a la relación de la educación superior con las necesidades de la sociedad contemporánea del momento, el acceso a la educación superior, la ineficacia de los métodos tradicionales de enseñanza y el desequilibrio entre las funciones de investigación, docencia y servicio” (p. 236).*

Por otra parte, Gutiérrez (1999) opina que a la universidad le compete asumir estas nuevas realidades y pensar cuánto ellas permean y propician impredecibles corrientes formativas.

*“La identificación periódica de los pensamientos y las características del estudiante universitario, aportaría al sistema educativo colombiano y a instituciones; tales como el Ministerio de Educación, el Icfes, el Icetex, Ascun, además de cada institución educativa en particular; elementos indispensables para la revisión y formulación de políticas educativas” (p.3).*

Por su parte, Mujica de González (2007) afirma que

*“la gestión del clima organizacional en los diferentes niveles de la universidad, hoy por hoy constituye un compromiso y una responsabilidad para los directivos y gerentes universitarios que deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental, que ha de incorporarse a las normas administrativas de la organización”. (p.298)*

Finalmente, no se puede olvidar que la razón de ser de las instituciones educativas son los estudiantes, por lo tanto conocer sus percepciones entorno al clima organizacional es un elemento primordial que afecta directamente su proceso de formación profesional, a la vez que le permite a la institución conocer

elementos de su realidad universitaria que la posibilitan para una mejor gestión en torno a la educación.

Todo lo anterior, lleva a plantear la pregunta entorno a la cual se desarrolla la investigación:

*¿Cómo perciben los estudiantes universitarios el clima organizacional presente en su institución?*

Con los hallazgos de este estudio, se espera aportar al conocimiento de las instituciones educativas en torno a su clima organizacional, que le sirva para su crecimiento y competitividad con una mirada más clara y precisa de su proyección, no solo al interior de su institución, sino también hacia la comunidad; además de reflexionar sobre su que hacer educativo en torno a las percepciones de los estudiantes, y de ésta manera continuar aportando a la formación y al crecimiento integral de cada uno.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar el clima organizacional de seis universidades de Bogotá a partir de las percepciones expresadas por un grupo de estudiantes.

## **1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir el concepto de clima organizacional universitario desde la percepción de los estudiantes de Bogotá.
- Establecer las dimensiones que involucra el clima organizacional presente en las universidades.
- Aportar una descripción institucional del clima organizacional que se potencie como objeto de estudio al interior de las universidades participantes.



## **CAPÍTULO II REFERENTES TEÓRICOS**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

La complejidad del estudio del clima organizacional es un reflejo de la diversidad presente en las características, las tipologías y las particularidades institucionales encontradas a lo largo de las organizaciones; y el análisis del comportamiento del ser humano en tales contextos. Dicha complejidad está asociada a las relaciones sociales que se integran con la definición de este concepto, las cuales han sufrido profundas modificaciones a lo largo de la historia, que a su vez han sido provocadas por el devenir económico, político y cultural de los diversos contextos sociales en los que tales realidades se ubican.

Ello ha obligado a todas aquellas disciplinas que se encargan de describir estos fenómenos; a comprenderlos, explicarlos e, incluso, intervenir en los mismos y seguir el orden de su evolución. Ante este panorama, se hace necesario ubicar el concepto de organización y de clima organizacional en unos marcos históricos, ideológicos, sociales y culturales, sin los cuales resulta casi imposible entender el significado en la actualidad.

#### ***2.1.1 Evolución histórica del concepto clima organizacional***

Para abordar el concepto de clima organizacional, es conveniente clarificar el término organización, dado que es en este escenario en el que se gestan dinámicas y se establecen relaciones que llevan a una atmosfera propia de la organización, aportando elementos que la definen y caracterizan.

El concepto de organización emerge hacia finales de la primera Guerra Mundial; entre los eventos que desencadenan la aparición de las organizaciones se encuentran; en primer lugar, la confrontación organizacional marcada por las necesidades internas del capitalismo; y en un segundo momento, el movimiento gestado por los países más avanzados que en su fase monopolista, dieron paso a la ampliación de los mercados, la entrada de máquinas y herramientas especializadas; lo cual, provocó el acelerado aumento de obreros poco capacitados, surgiendo así problemas de preparación y de organización para el trabajo al interior de las fábricas. A partir de lo anterior, surge el concepto que da origen a la organización que conocemos hoy en día.

En este nuevo contexto de desarrollo organizacional, surgen algunos tratadistas como Taylor (1856-1915) cuya mayor contribución fue la sensibilización frente a los problemas humanos en la organización. El surgimiento de esta perspectiva propicio una serie de análisis realizados por algunos teóricos de la época, en una aproximación realizada por Marín (1992), *“el Taylorismo propone la primera tentativa basándose en que la ciencia procura estudiar los problemas humanos de las grandes organizaciones, para este enfoque los seres humanos se mueven por el esquema estímulo respuesta y el estímulo es fundamentalmente económico”*. (p. 30)

Posteriormente, Fayol (1916) complementó la teoría y los aportes de Taylor, centrando sus estudios en problemas administrativos y de dirección. Concibe seis funciones dentro de la organización: técnica, comercial, financiera, de seguridad, contable y administrativa, unidas por dos operaciones básicas la autoridad y la comunicación (citado por Marín, 1992).

A partir de allí, autores como Etzioni (1964, citado por Weinert, 1985) describe la organización como una *“unidad social que ha sido creada con la intención de alcanzar metas específicas, aplicando su teoría a cooperativas, organización, escuelas, hospitales, iglesias, prisiones, etc.”* (p.39)

Más adelante, Katz & Kahn (1977) definen la organización como un

*“sistema social abierto con propósitos y metas, integradas por un número de personas en busca de resultados comunes, limitados en un espacio y un tiempo; donde los sistemas sociales están anclados en actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, hábitos y expectativas de los seres humanos”* (p. 42).

De ésta manera, se considera la organización como un sistema de cualidades y fortalezas, dinámico y con capacidad de adaptarse a distintos ambientes, estableciendo intercambios constantes, a través de los servicios o productos que ofrece y de las relaciones que establece con las otras organizaciones.

Shein (1982), plantea que

*“la organización parte de la idea que tiene el ser humano de organizarse debido a la incapacidad de satisfacer todas sus necesidades y deseos. Particularmente en la sociedad moderna el hombre descubre que no tiene la habilidad, la fuerza, el tiempo o la resistencia necesaria para poder*

*satisfacer todas sus necesidades básicas, y descubren que juntos pueden hacer más que uno de ellos por sí solo” (p.11).*

Además, define organización como

*“la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común; a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad, de ésta manera el concepto se basa en la idea del esfuerzo coordinado para la ayuda mutua” (p.12).*

Por su parte, Max Weber desarrolla el concepto a partir de las interacciones entre individuos y equipara el concepto de organización al de burocracia (normas, reglas, disposiciones). La estructura que propone Weber es racional, donde el sistema está formado por reglas y disposiciones rígidas, determinada por puestos jerárquicos que se basan en competencias, cualificaciones y conocimientos; una división sistemática del trabajo, teniendo en cuenta derechos, poderes y por último, la asignación de cargos acorde a conocimientos (Weinert, 1985).

Weinert (1985) se refiere a la organización como un colectivo con límites, relativamente fijos e identificables con disposiciones normativas; es decir, un sistema de autoridad jerárquica, basado en aspectos como la comunicación y la coordinación. Por otra parte, menciona que la dinámica de la organización es continua, estableciéndose dentro de un medio ambiente que se ocupa de las acciones y de las actividades que habitualmente están orientadas hacia objetivos finales previamente establecidos. En este mismo sentido, afirma que las personas se interesan por formar grupos, alcanzar metas, y realizar tareas que rebasen las posibilidades del individuo para la construcción de una unidad social.

De las teorías clásicas de la organización, se pueden apreciar dos enfoques o miradas: la primera de carácter mecanicista, donde era una prioridad seleccionar al trabajador idóneo para cada actividad, quien debía cumplir con unas tareas asignadas, motivado por factores externos; la segunda de carácter procedimental, le da gran relevancia a la administración en la organización, imprime un carácter estructurado, esquemático, rígido y frío.

De los conceptos presentados por los anteriores autores, se pueden resaltar algunos puntos comunes en cuanto al abordaje que hacen de la organización: interacción, reunión, colectivo, fundado en relaciones de poder, cooperación y competencia, siempre en pos de metas u objetivos comunes. Lo anterior evidencia la mutua influencia de la persona y la organización. En este mismo sentido, la

relación que se establece entre la persona y la organización, es de carácter recíproco (dar y recibir); es decir de doble vía, las dos deben aportar al desarrollo, al cumplimiento de sus proyectos, metas y objetivos, para así lograr satisfacer mutuamente sus intereses y necesidades.

Esta dinámica relacional, que se hace particular por las características de la organización y de las personas; conduce a lo que en la actualidad se denomina clima organizacional, concepto central en el desarrollo de la presente investigación.

El clima organizacional es un concepto estudiado por psicólogos, sociólogos, antropólogos y administradores, cuyo análisis está fundamentado en diferentes nociones; entre las más relevantes están; grupo, unidad social, conducta, entorno, percepción, sistema, interacción, espacio, tiempo y medio ambiente. Este concepto, hace referencia a que la esencia del individuo está fundada en su relación con el entorno. Sus primeros acercamientos a las relaciones con otros seres humanos se dan desde los primeros meses de vida, en los que se inicia su adaptación a entornos sociales, para luego ampliar su círculo acorde a sus necesidades, hasta la integración en redes sociales y vinculación con grupos y organizaciones.

Las aproximaciones al término clima organizacional realizadas por Kurt Lewin (1947, citado por Hombrados,1996), parten justamente desde la noción de grupo, a la que le atribuye cuatro dimensiones: en primer lugar, se encuentra la base sobre la que se forma el individuo, por tanto sus características dependen de su solidez; en segundo lugar, el grupo es el medio del que nos servimos para alcanzar objetivos y metas; en tercer lugar, la mutua afectación del individuo y el grupo; y finalmente, el grupo constituye la parte central del espacio vital de las personas, convirtiéndose en un elemento determinante del comportamiento humano.

Beltrán y Bueno (1995), destacan los aportes de Lewin para la escuela de la Gestalt y en general para el desarrollo de la teoría del campo de la ciencias sociales, en la que se afirma que el grupo es un todo, una totalidad dinámica en la que existe dependencia recíproca o interdependencia entre sus miembros; es decir, *“aquellos que posee el grupo en conjunto es su carácter distintivo y no sólo, es la suma de individualidades que lo forman”* (p.38).

De la misma manera, Lewin (1973) resalta la importancia del ambiente, como un componente interviniente en la conducta de las personas, donde ambos, persona y ambiente, son interdependientes. La persona percibe su ambiente de manera

diferenciada, dependiendo de sus condiciones de desarrollo, de su personalidad y de su conocimiento y el ambiente influyen en la estabilidad de cada persona, de ésta manera los factores ambientales (físicos y no físicos) y personales (necesidades, motivaciones) en interacción constituyen su espacio vital o espacio psicológico. Es decir, se destaca la importancia de lo grupal por encima de lo individual, sin desconocerla.

De ahí, que las características individuales de cada persona y de los grupos, a través de su interacción, convocan escenarios en los que se encuentran, generando un clima particular que define cada organización. Es así que, al reconocer el clima organizacional como un elemento importante de la organización, el concepto evoluciona y se complementa con los aportes de otros autores que vinculan las metas, los objetivos, el espacio, el tiempo, las creencias, las motivaciones, las necesidades y la autonomía para darle estructura y profundidad.

Entre otros autores, también representativos en el concepto de clima organizacional, Littwin y Stringer (1968, citados por Méndez 2004) mencionan que

*“el clima organizacional es el resultado de los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el sistema informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”* (p. 32).

Esta conceptualización refleja que el clima de una organización es afectado por los estilos de dirección, los propósitos, las normas, las limitaciones, las restricciones, las decisiones, las acciones y el medio ambiente; como también por los procesos de recompensa y retribución.

A finales de los años sesenta y comienzos de los setenta, la noción de clima se extiende a otro tipo de organizaciones no productivas, como escuelas, agencias de desempleo, administraciones de gobierno y hospitales, época en la cual, Tagiuri & Litwin (1968, citados por Méndez, 2005) definen clima organizacional como una propiedad relativamente perdurable del entorno interno de una organización, que es experimentada por cada uno de sus miembros, influencia su comportamiento y se puede describir a través de la organización.

Al respecto, Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970) y Pritchard & Karasick (1973) (citados por Toro, 2001) afirman que el clima organizacional se concibe como

*“una serie de variables de percepción y/o serie de atributos cualitativos que son específicos de una organización determinada; esto se deriva de aspectos como, la forma en que una organización trata a sus miembros y su medio ambiente, evidenciado en el grado de autonomía individual, estilo de dirección, calor humano y apoyo”.* (p. 126)

Katz & Khan (1977), incorporan al clima, el aspecto cultural propio de la organización, donde reconocen tabúes, tradiciones, leyes, y folclore común. De tal manera que el clima refleja la historia, los propios procesos laborales, la planta física, la forma de comunicación y la manera como se ejerce la autoridad dentro del sistema. En la misma línea, Poole (1985; citado por Beltrán y Bueno, 1995) define clima como *“un conjunto de creencias generalizadas que contribuyen a la coherencia de una cultura y guía su desarrollo”* (p. 646).

Reicher y Schneider (1990, citados por Toro, 2001), incorporan las percepciones como el medio a través del cual los integrantes de la organización hacen conciencia respecto al clima involucrando políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. Rodríguez (1999, citado por Garzón, 2005) también plantea que el clima organizacional se refiere a las *“percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones interpersonales que se desarrollan en torno a él y las diversas reglamentaciones formales que afectan el trabajo”* (p. 132).

De acuerdo con Toro (2001), autores como James & James (1990), Reichers & Schneider (1990), Álvarez (1992) y Toro (1992), consideran que el clima organizacional debe ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la organización. Estas percepciones *“tienen valor estratégico porque alimentan la formación de juicios acerca de las realidades laborales, a su vez, los juicios determinan las acciones, reacciones y decisiones de las personas”* (p.34). De este modo, las personas responden y actúan frente a sus realidades de trabajo no por lo que son esas realidades, sino por la percepción que tienen de ellas y por los juicios que de ésta manera se forman.

En la última década, el concepto de clima organizacional ha estado influenciado por autores como Toro (2001), Fernández (2004), Méndez (2005), Castillo (2006) y de la Fuente & De Diego (2008). Justamente, Toro (2001) menciona que resulta evidente que el clima es un *“constructo complejo, multidimensional, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermedia y que*

*siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven” (p. 49).*

De otra parte, Fernández (2004) propone un nuevo concepto, el cual involucra nuevos aspectos y su tesis es que el clima constituye el trasfondo de sentidos compartidos y pre-comprensiones, que respaldan problemáticamente los acuerdos y las acciones individuales y colectivas que emprenden los miembros de una organización (maestros, administrativos y alumnos).

Por su parte, Méndez (2005) considera que

*“el clima organizacional es producto de los estilos de dirección y que está relacionado con las variables, objetivos, procesos de liderazgo, comunicaciones, toma de decisiones, control, relaciones interpersonales, motivación capacitación y entrenamiento; donde la relación de esas ocho variables permite obtener el perfil de la organización, inferir el clima e identificar fortalezas y debilidades” (p.56).*

Castillo (2006) menciona que cada organización crea a través del tiempo una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características, y afectan el comportamiento de sus integrantes, algunas de *“esas características organizacionales son el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección, y las oportunidades de participación; la forma como las personas perciben éste grupo de atributos específicos es conocida como clima o ambiente organizacional”.* (p.50)

Finalmente, De la Fuente & De Diego (2008) realiza una conceptualización que tiene en cuenta, por una parte que los estudios del clima han despertado gran interés, especialmente en la última década, ya que *“el clima afecta a las características de la organización e influye en las actitudes y conducta del personal, lo que repercute e incide, en parte, en la eficacia de la organización”.* (p. 42)

En este mismo sentido, señala la importancia de conocer cuál es la percepción que tienen los miembros de la propia organización, es decir, conocer qué perciben las distintas personas respecto al ambiente y entorno, con relación tanto a las características de la estructura como a las de procesos organizacionales. *“El clima, al estar directamente relacionado con las actitudes, influye en la conducta de las personas en las organizaciones”.* (p. 41)

El recorrido histórico que se ha presentado es sintetizado en la siguiente figura:

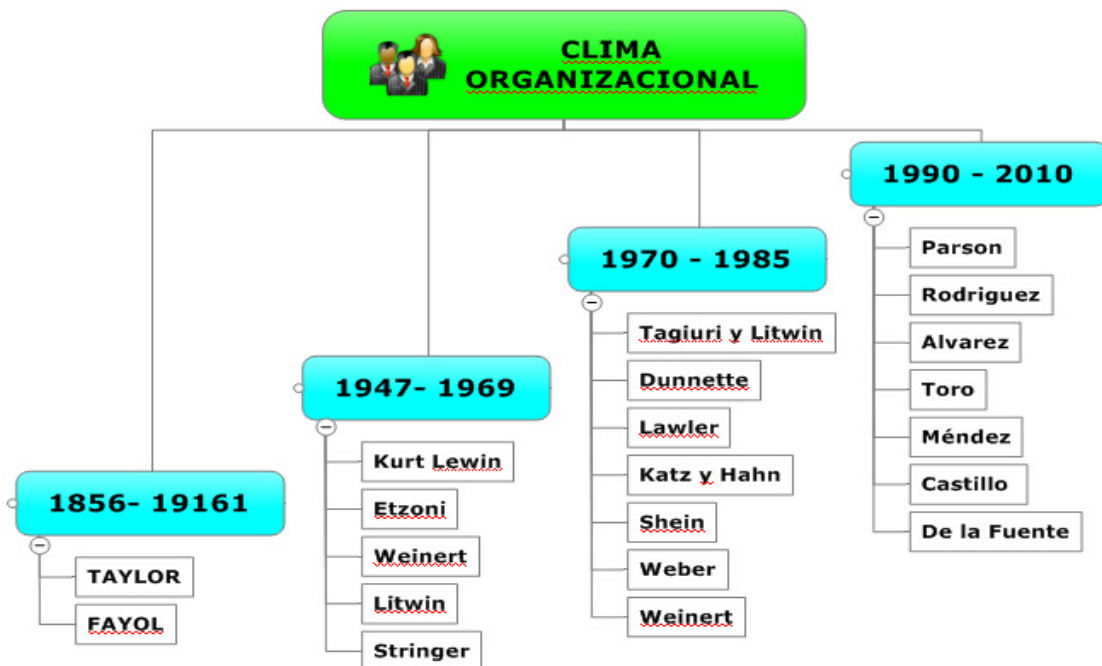


Figura 1. Evolución histórica del concepto Clima organizacional. Fuente: Construida por el equipo investigador.

En la evolución histórica del concepto de clima organizacional se evidencian puntos de convergencia entre los diferentes autores, tales como el concepto de lo social entendido a su vez como unión, interacción, reunión, colectivo; mediado por las relaciones que se establecen de poder, cooperación y competencia, buscando el cumplimiento de una meta o un objetivo común. Teniendo en cuenta este recorrido, el clima organizacional se considera una suma de variables que constituyen una descripción de todos los estímulos que influyen sobre el individuo, que se manifiestan por medio de sus percepciones respecto a la organización.

De esta manera, el clima organizacional es un aspecto fundamental en toda institución u organización empresarial, religiosa, educativa, pública o privada; y que, en términos generales, involucra a todos los individuos que forman parte de las organizaciones, de manera positiva ó negativa. Por lo tanto, de acuerdo con lo planteado, se puede llegar a concluir que el clima organizacional es el conjunto relaciones, acontecimientos, comunicaciones y comportamientos, que se construyen día a día y que convergen en un entorno, convirtiéndose en factores determinantes para describir, hablar u opinar acerca de la atmósfera de una organización.



Desde esta perspectiva, el estudio del clima en las organizaciones es necesario para la comprensión de las mismas y debe ser considerado como un atributo esencial al momento de evaluarlas.

### ***Enfoques teóricos***

Existen diferentes enfoques conceptuales para entender el clima organizacional. A continuación se presentarán los más representativos.

Weinert (1985), hace un análisis del concepto de clima organizacional a partir de los autores más representativos, logrando diferenciar tres enfoques para su entendimiento. En primer lugar, encontramos a Forehand & Gilmer (1964); Litwin & Stringer (1966, 1968), quienes conciben el clima organizacional como una serie de características, que describen una organización y hacen que se distinga de otras, además de influir sobre la conducta de cada persona en el trabajo. En segundo lugar, encontramos a Campbell, Dunnette, Lawler & Weic (1970); Pritchard & Karasic (1973), quienes conciben el clima organizacional como una serie de variables de percepción, o serie de atributos cualitativos que son específicos de una organización determinada; en tercer lugar, tenemos a Schneider, (1972, 1973, 1975; Schneider & Bartlett 1968, 1970; Schneider & Hall 1972), quienes asocian al clima organizacional con el clima psicológico, y lo definen como una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo referente a su organización, es decir, las percepciones individuales del clima de la organización.

El primer enfoque privilegia las características de la organización que la hacen distintiva de otras; el segundo enfoque se centra en las percepciones aunque no discrimina si éstas son individuales o grupales; el tercer enfoque es la combinación entre los dos anteriores, dando importancia a las percepciones y a la vez a los componentes de la organización.

Weinert (1985) propone tres enfoques de clima organizacional; el primero es el de la orientación realista u objetiva donde el clima es un atributo de la organización, de carácter objetivo, independiente de las percepciones de las personas que la forman; la segunda, es la orientación fenomenológica o subjetiva, al contrario que en el enfoque anterior, el clima es un atributo de las personas, de carácter subjetivo, cuyo origen está en las percepciones del contexto laboral, poniendo el énfasis en las variables individuales psicológicas, en contraposición con la anterior que lo ponía en las organizaciones; y la tercera, la orientación interaccionista, por su parte, integra los dos enfoques anteriores al considerar el clima como la interacción entre las características objetivas de la organización y las subjetivas de percepción. El clima por tanto, *“consiste en las percepciones personales globales*

*que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores objetivos / subjetivos” (p. 46)*

Por tanto, el clima de la organización se considera como una suma de variables que constituyen una descripción de todos los estímulos que influyen sobre el individuo, así como de las percepciones de la persona respecto a su organización. Gaspar (2007) propone dos enfoques frente al clima laboral, dimensional y tipológico.

*“El primero hace referencia a la variedad de percepciones de las distintas áreas de una organización que involucra circunstancias, ritmos, personas y estilos propios. La segunda se refiere al clima como configuración total, integrado por distintas propiedades pero con la existencia de un macroclima global de la organización y la inercia de éste” (p.178).*

Otro enfoque es el propuesto por De la Fuente & De Diego (2008), quienes lo determinan con tres aspectos: proceso de formación, factores que lo determinan e instrumentos que se utilizan para su medida. De esta manera, dentro de las organizaciones se generan unos valores organizacionales que hacen referencia a las presunciones básicas y son generados por las creencias; De la fuente & De Diego (2008) considera, que se podría afirmar que:

*“los valores llevan implícitos tres elementos: por un lado, el cognoscitivo, que hace referencia a las premisas referentes a la concepción de la organización; por otro, el afectivo, que define aquello que es deseable tanto a nivel individual como organizacional; y finalmente, el conativo que implica las tomas de decisiones entre los diversos modos de acción”. (p. 27)*

### **Conceptos relacionados**

Existe una relación estrecha entre el clima organizacional y otros fenómenos que ocurren al interior de las organizaciones, como la cultura organizacional, el ambiente, satisfacción y motivación laboral, por ello es importante comprender las convergencias y divergencias, para delimitar el concepto de clima organizacional. En primer lugar se abordará su relación con el concepto de cultura, luego ambiente, posteriormente satisfacción y motivación.

El término de cultura organizacional, ha sido estudiado por diferentes autores, entre los cuales encontramos a Kotter (2003), Schein (1991) y Ritter (2008). Kotter (2003, citado por Ritter, 2008) define la cultura organizacional como el “grupo de normas o maneras de comportamiento que un grupo de personas han

desarrollado a lo largo de los años.” (p. 53). Por su parte Schein (1991, citado por Toro, 2001), considera que la cultura organizacional es un *“patrón de presunciones básicas compartidas (principios inconscientes), que la organización y el grupo han aprendido en búsqueda de soluciones a sus problemas de adaptación externa y de integración interna”* (p.35). Finalmente, Ritter (2008), la define como la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos.

De acuerdo con lo anterior, se puede señalar que la cultura proporciona un marco común de referencia que permite tener una concepción más o menos homogénea de la realidad, y por lo tanto un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas; mientras que el clima se refiere a las percepciones y sentimientos individuales que surgen de la interacción social de su realidad.

Con respecto al ambiente, Cummings (2007) plantea que el ambiente organizacional es todo lo que está fuera de los límites de una compañía y que puede afectar directa o indirectamente, tanto el desempeño como los resultados; Hay dos clases de ambientes, el general y el de tareas. *“El primero consta de todos los factores externos capaces de incidir en la compañía, puede clasificarse en varios componentes tecnológicos, legales, regulatorios, políticos, económicos, sociales y ecológicos”*. (p. 447)

El segundo, incluye a los individuos y organizaciones externas que interactúan directamente con la organización y que pueden afectar a la consecución de las metas. Estas *“relaciones directas son el medio a través del cual las organizaciones y el entorno se incluyen mutuamente, por tanto, el ambiente representado es la imagen que los empleados tienen del entorno general y de las tareas”*. (p. 447).

Así las cosas el ambiente, general y de tareas, está referido a interacciones directas o indirectas externas a la organización misma; que la influyen o regulan, sin determinarla. Mientras el clima organizacional relaciona dinámicas internas que por su interacción la definen.

Finalmente, otros conceptos relacionados con el clima organizacional son la satisfacción y motivación. Koenes (1996) define la motivación como *“un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento”* (p. 191). Por su parte, McGregor (1966, citado por Martínez 2001), manifestó que la motivación tiene diferentes niveles de estructura y desarrollo y

*“en algunas ocasiones sucede que aunque la necesidad no satisfaga, tampoco existe frustración ya que se transfiere a otra necesidad, dado que*

*el comportamiento humano es un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades” (p. 27).*

La forma como el motivo se manifiesta depende de la personalidad del individuo. Otra variable que influye en la motivación, según Martínez (2001) son *“las propiedades particulares del ambiente que perciba el individuo, que darán como resultado algunos cambios en el modelo de motivación provocada”* (p. 70). Hay una relación significativa entre la motivación y la percepción, porque la motivación se ve influida por la percepción que tenga el individuo de un contexto situacional específico.

### ***Diferentes aplicaciones del concepto de clima***

El clima como concepto ha tenido diferentes aplicaciones de acuerdo con el contexto histórico. De esta manera, encontramos clima psicológico, clima emocional, clima social, clima escolar y clima de servicio.

El clima psicológico propuesto por Jones y James (1979) es definido como la representación cognitiva ó el significado psicológico que tiene para un individuo su realidad de trabajo u organización. (Toro, 2001)

Páez (1997, citado por Mora 2002), plantea el concepto de clima emocional, definiéndolo como un estado de ánimo colectivo relativamente estable que se caracteriza por el predominio de ciertas emociones. En esta vía, señala que a pesar de que el clima se construye socialmente, es objetivo en tanto se percibe como existiendo independientemente de los sentimientos personales del individuo y refleja lo que los individuos piensan y sienten en esa situación. Los juicios de los individuos se basan, en parte, en las experiencias y observaciones personales, las cuales sugieren que una determinada situación objetiva justifica sentir miedo, odio, confianza, etc. Sin embargo, el clima es también influido cuando lo que hacen y dicen otros, refleja los propios estados emocionales y la situación social. Cuando un clima se solidifica, se desarrolla cierto consenso, por lo que puede existir una representación social sobre la situación de la sociedad y sobre las normas acerca de lo que uno debe sentir. Al respecto, Páez (1997) considera que desde una perspectiva objetiva se puede entender el clima como:

*“un conjunto de emociones predominantes que reflejan la coyuntura de una sociedad. Desde una perspectiva más subjetiva, podemos hablar de un campo de sentimientos que es percibido por los individuos pero que existe aparte del individuo. Este campo -o este conjunto de emociones predominantes- existe en una sociedad en un determinado momento de su*

*historia y se puede incluso considerar como un elemento que define un periodo histórico.” (p. 179)*

El clima social, de acuerdo con Milicic (1999), se refiere a la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos del ambiente en el que desarrollan sus actividades habituales, es la sensación que una persona tiene a partir de sus experiencias en el sistema. Está compuesto por la percepción que tienen los individuos sobre normas, creencias y ambiente de la institución y del propio sistema. Otra aplicación del concepto es el llamado clima escolar, que de acuerdo con Gonder (1994, citado por Hernández, 2004), es el *“reflejo del día a día de la forma en que los estudiantes, el profesorado y las familias sienten la escuela”* (p. 24).

Por su parte, Balduzzi (2010) señala que el clima escolar está relacionado con la calidad y el carácter de la vida escolar que refleja las normas, metas, valores, relaciones interpersonales, la enseñanza, el aprendizaje, las prácticas de liderazgo, y la estructura organizativa. Cuando un clima escolar es saludable, las personas se sienten seguras en aspectos sociales, emocionales y físicas; donde se observa que los estudiantes, las familias y los educadores trabajan juntos para desarrollar y contribuir a una visión compartida de la escuela; y a cultivar una actitud que hace hincapié en los beneficios y la satisfacción de aprender, y todos contribuyen con las actividades de la escuela y el cuidado del medio ambiente físico.

El concepto de clima se ha extendido para visualizar la relación entre miembros productivos y clientes de la organización, es así que surge el concepto de clima de servicio propuesto por Schneider (2000, citado por Méndez, 2004), el cual parte de señalar que los servicios que se prestan se caracterizan por ser consumidos inmediatamente y esto pone en alta exigencia a los empleados de las organizaciones que atienden a los clientes, generando en muchas ocasiones stress e incertidumbre por el servicio prestado.

Las anteriores aplicaciones del concepto de clima, apuntan hacia las diferentes variables que inciden en la percepción individual y en el significado que dan a su contexto, influyendo en las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización.

### ***2.1.2 Clima organizacional en las Instituciones educativas***

Después del recorrido por las nociones de organización y con el deseo de llegar al concepto y a las características propias del clima organizacional en Instituciones

de Educación Superior es pertinente describir aspectos entre los que están; el origen de las instituciones, la universidad como institución, el sistema educativo Colombiano y las diferentes concepciones de clima organizacional en las instituciones de educación.

### ***Origen de las instituciones***

Inicialmente, se encuentra que el origen de las instituciones es remoto, su presencia desde tiempos ancestrales demuestra que las sociedades no pueden existir sin las instituciones. Según García (2004),

*“muchos autores coinciden en que el origen de las instituciones responde a las necesidades biológicas y psicológicas del hombre, sin embargo, se considera que las necesidades no son sólo biológicas, sino psicológicas y físicas; puesto que el hombre no sólo necesita comer, también requiere de seguridad y de sentirse parte de un grupo social, etc.” (p.27).*

Por tanto, las instituciones tienen sus cimientos en las necesidades y deseos de los hombres, son la representación de la existencia de ciertas definiciones particulares de los deseos de un grupo y las formas en que este mismo las satisface, además de transmitir estos deseos de generación en generación. En este sentido, García (2004) manifiesta que:

*“las instituciones tienen sus orígenes en los intereses de los hombres; puesto que cada sociedad demuestra sus intereses a través de los sistemas. Así, la satisfacción de una necesidad puede convertirse en un interés común de una sociedad, es decir, que los intereses o metas generales en formas específicas y el establecimiento de formas de relación entre los seres humanos, se definen como Instituciones. De esta manera las instituciones serán instrumentos creados por la voluntad común para el servicio de una comunidad” (p. 28).*

Cada interés del hombre lleva consigo un grupo de prácticas que aseguran su propia satisfacción; cuando estos intereses sobresalen se convierten en instituciones, es así, que las instituciones son intereses básicos, permanentes y en continuo crecimiento, estos intereses comunes (economía, política, educación, religión, entre otros) permiten a los grupos de individuos organizarse, satisfacerlos y desarrollarlos. Por lo anterior, las instituciones son de naturaleza social, nacen junto con la necesidad del hombre de vivir en sociedad; no sólo regulan la vida

diaria, sino que también establecen patrones de conducta que los miembros de una sociedad deben seguir.

García (2004), presenta diversas concepciones de lo que puede considerarse una institución social de acuerdo a distintos autores, tales como Kardiner (1939), Fairchild (1949), Sumner (1962), Spencer (1967), Malinowski (1971), Biezans (1988) y Gallino (1995). Estas concepciones fueron agrupadas por García (2004) en cuatro líneas de acuerdo con el énfasis que presentan.

*“En primer lugar, la define como el grupo de valores, de usos, costumbres y normas que regulan el comportamiento y la acción en una esfera de la vida social para desarrollar la actividad requerida; en segundo lugar, define la institución social como las respuestas culturales propias de una sociedad y de una época particular a las necesidades universales; en tercer lugar, las define como las relaciones organizadas entre individuos, que están reguladas, son el resultado de normas establecidas que responden a las necesidades y actividades de los grupos sociales; finalmente, las define como estructuras o maquinarias a través de las cuales la sociedad organiza, dirige y ejecuta las distintas actividades que se requieren para satisfacer las necesidades del hombre”.* (p. 25-29).

A partir de lo anterior, se entiende para el desarrollo de la presente investigación la institución como las relaciones organizadas entre individuos, que están reguladas y son el resultado de normas, valores, costumbres y usos, que responden a las necesidades y actividades de los grupos sociales.

### ***La Universidad como institución***

La Universidad nace en el siglo XIII con la misión concreta de transmitir los conocimientos específicos para poder ejercer una profesión. Se trataba de una institución eclesiástica cuyo objetivo era preparar el personal especializado, teólogos y canonistas, que la Iglesia necesita.

Sotelo (2008), señala que la Universidad, nace ligada a la Iglesia y en una segunda fase se desarrolla al servicio del Estado, considera además, que la Iglesia sabía qué tipo de teólogos necesitaba para conservar el dogma en su pureza originaria, así como formar juristas que interpretaran el derecho según el orden jerárquico establecido. El origen etimológico es la expresión *Universitas* quiere decir “corporación”, tanto de estudiantes como de maestros. Los primeros están interesados en adquirir los conocimientos específicos que demanda el

ejercicio de la profesión; y los maestros son aquellos que disponen de los conocimientos que necesitan los estudiantes. Sotelo (2008) señala que la Universidad *“no es más que la institución en la que se relacionan los que quieren aprender determinados conocimientos con los que pueden proporcionar dichos conocimientos”* (p. 66)

Por tanto, la principal innovación de la Universidad medieval respecto a lo que fueron las escuelas filosóficas de la Antigüedad es que estaban perfectamente definidos los conocimientos que se requerían.

La universidad medieval de acuerdo con Soletto (2008) nace para formar profesionales en una cristiandad que tiene una misma cultura (cristiana) y comunica en una sola lengua, el latín; en segundo lugar la formación de profesionales se hace desde el nivel científico alcanzado, el aristotélico, que aún va a durar dos siglos hasta desembocar en la ciencia moderna, y en tercer lugar, la universidad transmite la cultura de la época, que es la cosmovisión implícita en el cristianismo.

Por otro lado, la partición de la cristiandad romano-occidental en una Europa católica y otra protestante trajo consigo una larga decadencia de la universidad que se fue superando paulatinamente, así mismo, con el debilitamiento de los dos poderes universales del Papado y el Imperio, el fin de la cristiandad facilita el emerger de los Estados; es así como la universidad moderna, con el paso del ámbito eclesiástico a uno estatal, va nacionalizándose de manera creciente hasta el punto de que en el siglo XIX el nacionalismo domina por completo la institución.

En cuanto a los siglos de decadencia de la universidad, del XVI al XVIII, Sotelo (2008) los considera, como aquellos en los que surgen fuera de las aulas las ciencias filológicas y naturales. Ya el humanismo renacentista, que trata de recuperar la cultura greco-latina, en buena parte se mueve fuera de su ámbito, como ocurre también con la “filosofía nueva” que ampara el despliegue de las ciencias naturales. La universidad medieval fue sustituida por un nuevo tipo de institución que en una de sus formas más característica emergió en Prusia. En consecuencia, nace un nuevo tipo de universidad que hizo posible la renovación modernizadora del Estado, de esta manera, Prusia se convierte en un espacio de libertad adecuado para el desarrollo de las ciencias.

Sin embargo, se destaca que la universidad medieval dejó como legado las primeras tres funciones de estas instituciones: Preparar profesionales, tener facultades que corresponden a las profesiones básicas que demanda la sociedad y racionalización de los contenidos. En el siglo XVIII surge la cuarta función de la



universidad, el cometido cívico–social, vinculado al afán de alcanzar, gracias a la aplicación de los conocimientos científicos, un mayor bienestar material para todos. Debido a que la universidad ha de prestar particular atención a las nuevas ciencias naturales y a su aplicación técnica; a comienzos del XVIII se insiste ya en la conexión entre desarrollo de las ciencias y progreso económico y social, ya que, potenciarlo es parte de la labor cívico–social que compete a la universidad.

Sotelo (2008), destaca que en el siglo XIX, la función de la universidad no puede ser ya la de transmitir conocimientos definitivos, sino enseñar el modo de adquirir otros nuevos que soporten mejor la crítica. Por tanto, no vale comunicar los resultados de una ciencia, a no ser como un ejercicio elemental de divulgación, sino que hay que enseñar a hacer ciencia. La tarea de la universidad no consiste ya en proporcionar los conocimientos específicos para ejercer una profesión, sino en capacitar a adquirir por uno mismo los conocimientos que se precisen para ejercer una actividad profesional, siempre cambiante.

Para finalizar, Sotelo (2008) manifiesta que el modelo científico de universidad, dedicada a hacer ciencia y a enseñar a hacerla, resalta la autonomía, como principio constitutivo. Centrada en sí misma, la universidad habría de responder exclusivamente a sus planteamientos teóricos, haciendo abstracción, como si ello fuera posible, e incluso deseable, del medio en el que actúa. Es así, como el prototipo de esta nueva universidad es la “academia”, institución que crea la ilustración exclusivamente para incrementar el saber.

En el nuevo modelo “científico” de universidad, inspirado en la academia, el principio fundamental es la “unidad de la enseñanza y la investigación”. En este común empeño por adquirir conocimientos válidos, se difumina la línea divisoria entre los que saben y los que no saben, entre maestros y discípulos, que caracterizó a la universidad medieval. Ahora se conceden los mismos derechos a profesores y alumnos porque sólo en un plano de igualdad cabe avanzar en el conocimiento.

Este mismo autor considera que lo más importante de educar para hacer ciencia es que exige hábitos y virtudes, es decir, un talante moral, que es el que necesitan nuestras sociedades para desarrollarse en libertad, en este sentido, la función última de la universidad es educar, tanto moral como intelectualmente, de tal manera que *“la universidad, al vincular la enseñanza con la investigación, logra amalgamar conocimiento y conducta, teoría y praxis; es decir, aquellos dos ámbitos que la modernidad había disociado”* (p. 70).

Toda esta evolución histórica ha sido el camino que ha permitido a autores como Porta (1998), Morín (1998) y García (2004), conceptualizar la universidad. Justamente, Porta (1998) en su obra “la universidad en el cambio de siglo” expresa la idea de que el concepto de universidad es un concepto histórico, vinculado a un tiempo y a un lugar, pero al mismo tiempo que es transmisor de unos saberes y de un cierto estilo de “curiosidad” e “interrogación” que deben preservarse y adaptarse en los retos y circunstancias de nuestro presente. *“De este modo, la universidad ha de ser capaz de dar respuesta a la sociedad que le da vida en cada momento y espacio”*. (p. 10)

Morín (1998, citado por Porta 1998) plantea que la universidad conserva, memoriza e integra una herencia cultural de conocimientos, ideas y valores; *“tiene un carácter conservador, debido a su función de protección y preservación”* (p.19); además, expone las funciones que tiene la universidad; *“adaptarse a la modernidad científica e integrarla, responder a las necesidades fundamentales de la formación, proporcionar docentes para las nuevas profesiones técnicas; y especialmente proporcionar una enseñanza meta profesional y meta técnica”*. (p.20).

También presenta el llamado que hace la universidad a la sociedad para que adopte su mensaje y sus normas: inculcar en la sociedad una cultura que no se ha hecho para formas previsibles o efímeras sino que se ha hecho para ayudar a los ciudadanos a vivir su destino;

*“la universidad descansa, ilustra y fomenta en el mundo social y político valores intrínsecos de la cultura universitaria: la autonomía de la conciencia, la problematización (con la consecuencia de que la investigación debe permanecer abierta y plural), la primacía de la verdad sobre la utilidad, y la ética del conocimiento”* (p.21).

Finalmente, García (2004) señala que la universidad es una institución social porque fue creada por los hombres; se le considera de tipo social, porque engloba todos aquellos procesos y relaciones que encierran intereses fundamentales en una sociedad; además, es considerada como primaria por sus características universales, ya que, se presenta de distintas maneras y con diferentes niveles de desarrollo. También, *“regula de una manera u otra la conducta de los individuos de un grupo social en aspectos concernientes con sus necesidades básicas sociales”* (p. 37).

Puede concluirse que la universidad es una institución porque posee patrones de conducta culturales establecidos, que tienen sus cimientos en las necesidades y

deseos de la mayor parte de la población y que a su vez responden de forma distinta a cada sociedad.

### ***Sistema Educativo Colombiano***

En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

En nuestra Constitución Política se dan las notas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo. Allí se indica, que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo, con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

El sistema educativo colombiano lo conforman: la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller), y la educación superior.

La Ley General de Educación, en su título I, platea que el servicio educativo comprende el conjunto de normas jurídicas, será prestado en las instituciones educativas del Estado ó los particulares, con establecimientos educativos en las condiciones que para su creación y gestión establezcan las normas pertinentes y la reglamentación del Gobierno Nacional.

En concordancia la Ley 30 de 1992, establece en el Artículo 20, que el Ministro de Educación Nacional previo concepto favorable del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), podrá reconocer como universidad, a las instituciones universitarias o escuelas tecnológicas que dentro de un proceso de acreditación, demuestren tener los requisitos mínimos necesarios para la prestación de fines educativos en lo referente al número de programas, número de docentes, dedicación y formación académica de los mismos e infraestructura.

Según la ley 30 de 1992, artículo 1, la Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o

secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.

Lo anterior, se complementa con el artículo 4, que expone que la Educación Superior, sin perjuicio de los fines específicos de cada campo del saber, despertará en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país. Por ello, la Educación Superior se desarrollará en un marco de libertades de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra.

Las universidades de acuerdo con la Ley 30 de 1992, son las reconocidas actualmente como tales y acreditan su desempeño con criterio de universalidad las siguientes actividades: la investigación científica o tecnológica; la formación académica en profesiones o disciplinas y la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura universal y nacional. Estas instituciones están igualmente facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, profesiones o disciplinas, programas de especialización, maestrías, doctorados y post-doctorados, de conformidad con la presente Ley (artículo 19)

### ***2.1.3 Clima organizacional en Instituciones de Educación Superior***

A continuación se aborda el concepto de clima organizacional aplicado a las instituciones de educación superior, se parte de las definiciones que más se acercan a lo que involucra el concepto, todo desde la perspectiva y el análisis de diferentes autores.

Hernández y Pozo (1999, citados por Contreras, Caballero, Palacios y Pérez, 2008) afirman que en muchas ocasiones una manifestación del clima organizacional se puede ver reflejado en la insatisfacción personal del estudiante, desmotivación e incluso baja autoestima ante la imposibilidad de concluir con éxito sus estudios, es decir que el clima organizacional de la escuela se refiere a una serie de percepciones que la caracterizan y pueden llegar a afectar el comportamiento y el rendimiento académico de sus integrantes.

En el mismo sentido Pan & Xun (2002, citados por Xiaofu and Qiwen, 2007) presentan semejanzas en el concepto planteado, especificando cuatro niveles del clima: el administrativo, los procesos de enseñanza, los estudios y el clima interpersonal; menciona a su vez que la satisfacción del docente en el entorno laboral y su percepción es proyectada hacia su quehacer; es decir hacia la

enseñanza, afectando la calidad de la educación y la estabilidad emocional de los estudiantes, además de su moral y su salud mental. Aquí se observa la importancia que le atribuye el autor a la labor docente frente al clima organizacional en la institución educativa.

En complemento al planteamiento anterior, Cañellas y Castellanos (2011) exponen como dimensiones del clima organizacional: actitudinal, administrativo y pedagógico curricular. Con respecto a la primera menciona que lo actitudinal hace referencia a la disposición del personal, en todas las áreas de actividad y a todos los niveles de la organización, a asumir de manera decidida y permanente la promoción de mejoras en las actividades que desempeñan. Esta incluye aspectos como el liderazgo, disposición para la solución de problemas, creatividad, disciplina, solidaridad y sentido de pertenencia.

La segunda dimensión, se refiere a la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución. También abarca aspectos como: relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar, entre otros, e incluye criterios, mecanismos y procedimientos en la asignación de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la escuela.

La tercera dimensión pedagógico-curricular, se refiere a los aspectos más relevantes de la institución, como los procesos de enseñanza y de aprendizaje. En esta dimensión es posible identificar el desarrollo de las actividades académicas que lleva a cabo la escuela para atender los requerimientos de los planes y programas de estudio; las prácticas de enseñanza de los profesores, así como el rendimiento escolar de los estudiantes, entre otros aspectos. También representa el punto nodal para valorar el grado de cumplimiento de los propósitos educativos encomendados a las escuelas normales.

Es así que Schneider, citado por Fernández (2004), afirma que debería existir una correlación entre las percepciones de los empleados y las de los clientes sobre el clima organizacional y que en la escuela los maestros y los alumnos deberían compartir expectativas frente a los procesos de enseñanza aprendizaje, atención y cuidado.

Otro enfoque de interés es el planteado por Carla Stevens y Kathryn Sánchez en su libro *School Climate*, estas autoras operacionalizan el clima en seis dimensiones: entorno de aprendizaje, proceso de enseñanza, comunicación, administración, la escuela como miembro de la comunidad y la seguridad de la escuela.

Stevens & Sánchez (2003), citadas por Fernández (2004) reportan un instrumento diseñado para ser utilizado por el Distrito Escolar Independiente de Houston, Texas; durante los ciclos escolares de 1991-1992 y 1993-1994. La extensión a padres y comunidad estuvo fundamentada en la revisión de la bibliografía que marca la importancia para los aprendizajes que tienen las formas de vinculación entre escuelas y padres.

El concepto de clima fue operacionalizado en seis grandes dimensiones: entorno de aprendizaje; proceso de enseñanza; comunicación; administración; la escuela como miembro de la comunidad; y la seguridad de la escuela.

#### *Concepto de clima organizacional en las instituciones de educación superior*

De la postura de los autores anteriores se puede inferir que el clima organizacional de la institución ha estado evolucionando hasta llegar a involucrar a toda la comunidad educativa, influyendo en el ser y el hacer de cada uno de sus miembros, donde confluyen imaginarios y percepciones que dan cuenta de la atmosfera de una institución.

De esta manera, definimos el clima organizacional aplicado a las instituciones educativas como la percepción de los miembros de la comunidad educativa referida a las dimensiones; socio-afectiva, cultural, ética, administrativa y académica que convergen en el entorno de la institución y que determinan sus acciones y comportamientos.

#### *Dimensiones del clima organizacional*

El contexto educativo no está exento de procesos comunicativos e interactivos; es en la institución educativa, donde, de manera más específica, se pueden identificar dichos procesos. La institución educativa puede ser entendida como el espacio físico humano, en el cual se desarrollan dinámicas a partir de las interacciones entre el profesorado y el grupo estudiantil, los contenidos, las estrategias de aprendizaje, el aula y el clima que de ello se genera; aspectos todos, que como parte de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, culturales, sociales, éticos y administrativos están presentes en el ámbito estudiantil.

Teniendo en cuenta lo anterior, Pereira (2010), manifiesta que existen diferentes planteamientos teóricos que permiten acercarse al estudio de los contextos universitarios y el clima que en ellos se puede desarrollar. Algunos autores y autoras enfatizan en el análisis de los contenidos, otros señalan la cultura y la

construcción de conocimientos y hay quienes optan por destacar el aporte de las emociones, la comunicación, las relaciones interpersonales, las relaciones de poder en el aula de clase, así como las características del clima de aula que en ellas se desarrolla (p. 9).

En el sentido expuesto, la revisión teórica permite agrupar en dimensiones, los planteamientos que los autores han realizado sobre clima organizacional en instituciones educativas como se muestra a continuación.

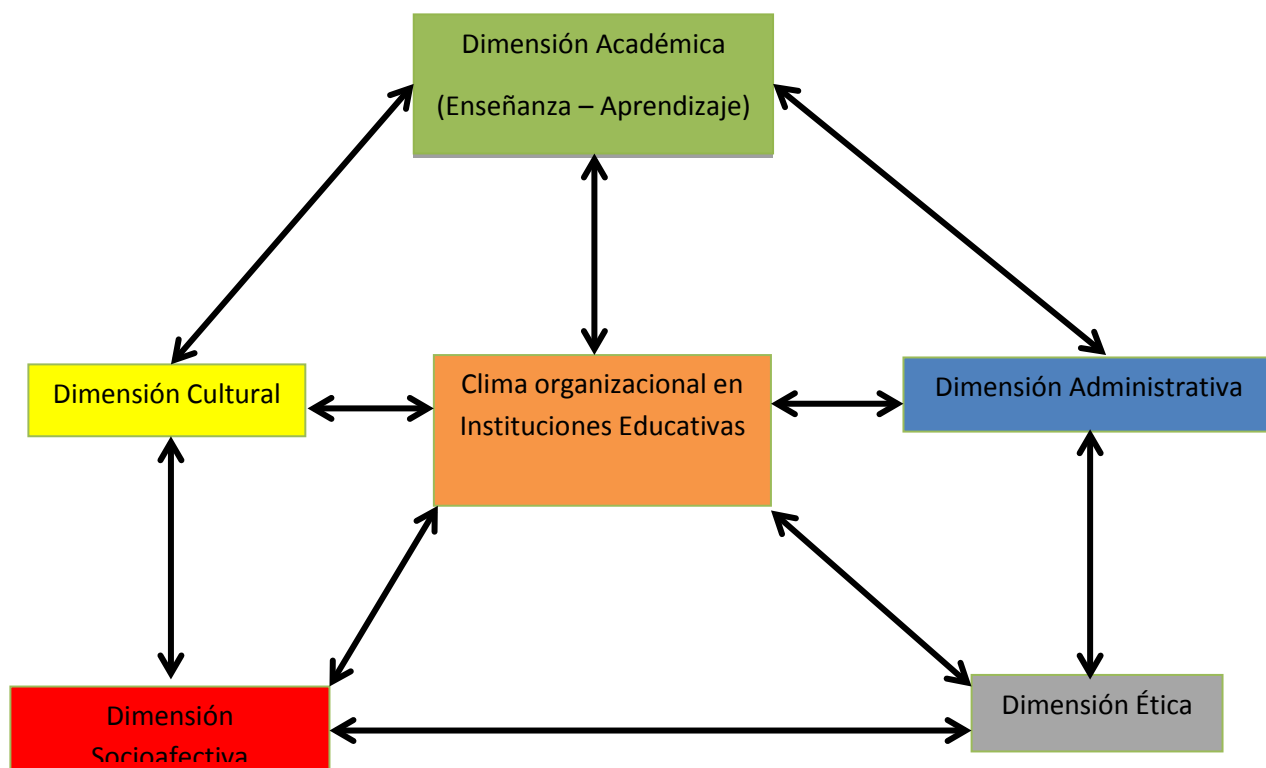


Figura 2 Dimensiones del clima organizacional en instituciones de educación superior. Fuente: Equipo investigador.

En la anterior figura, se muestra que el clima organizacional en las Instituciones Educativas es afectado por cinco dimensiones: Académica, socioafectiva, ética, administrativa y cultural. Estas dimensiones se relacionan de manera dinámica; es decir, que se relacionan entre sí y se afecta la una a la otra; donde la institución tiene una relación bidireccional con cada una de las dimensiones, es influyente e influida por cada una.

Lo académico hace referencia a todos los procesos de enseñanza aprendizaje, logros, actividades, propósitos y currículo. Esta categoría está referida a la

relación academia - clima organizacional de la institución educativa. En este sentido, Pereira (2010), expresa que puede afirmarse que un aspecto medular del proceso de enseñanza-aprendizaje tiene que ver con las vivencias y dinámicas que se establecen en el salón de clase, conocido como aula. En este espacio se concretan las creencias, valores y perspectivas que sobre el hecho educativo comparte la institución y, de una u otra manera, se facilitan o entorpecen, con ello, los procesos de enseñanza aprendizaje. De ahí que es viable profundizar, también, en aspectos propios de la interacción humana, en este caso particular, en el clima de aula dentro del contexto universitario, como aspecto importante de la formación. *“La práctica educativa, como parte de un engranaje mayor que la contextualiza, va a condicionar, de manera profunda, las dinámicas interactivas que se desarrollen en las aulas, razón por la cual, el análisis contextual cobra un lugar preponderante en su comprensión”* (p. 10).

Villa (2007) afirma que la universidad tiene en su esencia, la misión de formar al universitario, como persona y como profesional para desempeñara un trabajo para el cual se ha ido preparando; de ésta manera adquiere relevancia el área de competencia académica en la cual se recoge la formación académico-científica; es decir los conocimientos, los métodos, y las técnicas específicas de cada área que conforman el saber propio de cada carrera ó titulación. Es aquí donde se desarrollan todos los aspectos cognitivos y las habilidades intelectuales necesarias para un buen aprendizaje y desarrollar intelectual del estudiante.

De la misma manera Villa (2007) afirma que:

*“el ámbito académico-científico es también, el espacio para la adquisición y el desarrollo de los procedimientos, las normas y los métodos de trabajo de cada una de las materias y áreas de conocimiento; así mismo, el área de competencia académica se fundamenta en el plan de estudios y todo aquello que la academia considera clave para la formación de sus titulados”.* (p.21)

La tercera dimensión denominada pedagógico-curricular, a la que hacen referencia Cañellas y Castellanos (2011), guarda afinidad con la académica planteada para este estudio, esta se refiere a aspectos como los procesos de enseñanza y de aprendizaje. En esta dimensión es posible identificar el desarrollo de las actividades académicas que lleva a cabo la escuela para atender los requerimientos de los planes y programas de estudio; las prácticas de enseñanza de los profesores, así como el rendimiento escolar de los estudiantes, entre otros aspectos. También representa el punto nodal para valorar el grado de cumplimiento de los propósitos educativos encomendados a las escuelas normales.



Con respecto a la enseñanza, Sicilia y Delgado (2002) plantea que para que ésta sea eficaz es necesario conjugar los siguientes aspectos:

*“participación del alumno en el propio diseño de la enseñanza, diseño de aprendizajes significativos para el alumnado, un diseño instructivo de las tareas; fomento de una técnica de enseñanza de indagación, exploración y búsqueda; incluir al alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje, fomento de una actitud de participación; desarrollo cognitivo de los alumnos en los aprendizajes; favorecer el trabajo en grupo como medio de socialización y logro de los objetivos sociales y actitudinales; promover la creatividad del alumno en todas sus facetas; permitir la participación del alumno en la evaluación de su proceso; tener en cuenta los estilos de aprendizaje de los estudiantes”.* (p.47)

Uno de los actores dentro de esa formación académica es el docente ó tutor, al respecto Cajide (2004) otorga gran importancia a la cualificación del tutor, cuyo perfil desglosa en cuatro grandes apartados:

*“factores cognitivos, hace referencia al saber sustentado en diplomas y títulos, además menciona los factores técnicos; el saber hacer, referente a las capacidades del uso de técnicas derivadas de la aplicación del marco teórico de referencia; factores afectivos; el saber ser, haciendo énfasis en el conjunto de capacidades que posibilitan y facilitan la relación con los estudiantes y con los demás miembros de la institución; por otro lado están los factores sociales; saber estar, se refiere al conjunto de capacidades y habilidades que hacen que la figura del tutor transmita la manera de hacer y ser de la universidad a la que pertenece y por otro lado de la sensación de encontrarse cómodo en el lugar que ocupa”* (p.79)

Sicilia y Delgado (2002), estudian los estilos de enseñanza, la intervención didáctica del profesor, métodos de enseñanza, procedimientos en la asignatura, procedimientos teóricos, y prácticos acerca de la manera de enseñar, el cual es determinado por el sistema educativo e influye en las funciones del profesor, en el perfil docente; estilo que es definido por un enfoque, con sus consecuencias en la enseñanza de cualquier disciplina.

*“El profesor eficaz debe dominar diferentes estilos de enseñanza y debe aplicarlos según un análisis previo de la situación, y saber combinarlos adecuadamente según los estilos de aprendizaje del alumno, los objetivos y transformarlos creando unos nuevos, según su experiencia y desarrollo profesional”* (p.49)

Dentro de la dimensión cognitiva del aprendizaje, se concede especial relevancia al papel de variables como las aptitudes o procesos cognitivos, los conocimientos previos, los estilos cognitivos y de aprendizaje y especialmente las estrategias generales y específicas de aprendizaje; mientras que las variables motivacionales más importantes parecen ser las expectativas del alumno, su percepción del contexto, sus intereses, metas y actitudes, así como la capacidad percibida para la realización correcta de las tareas académicas.

La dimensión cultural abarca creencias, normas, actividades sociales y las formas de establecer relaciones entre los miembros de la institución. Esta categoría busca identificar los elementos que asocian la cultura con el clima organizacional.

Tal como se había dicho en el apartado de conceptos relacionados, la cultura es un modelo de principios implícitos, aprendidos por la organización y sus miembros en búsqueda de soluciones a sus problemas de adaptación externa y de integración interna. (Schein, 1991, citado por Toro, 2001). De tal manera que proporciona un marco común de referencia que permite tener una concepción más o menos homogénea de la realidad, y por lo tanto, un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas.

Por otra parte, Cornejo & Redondo (2001) manifiestan que dentro del objeto de enseñanza de la institución, *"el currículum no sólo queda configurado por el contenido conceptual que se enseña, sino por el contenido actitudinal, los procedimientos y, en fin, toda la «aportación cultural» que le entrega la institución educativa a los jóvenes y que forma parte del «currículum oculto»"* (p.11). Por tanto, «sentirse bien» con la institución, lleva a sentirse orgulloso o identificado con ella, construyendo un sentido de pertenencia e identificación de los jóvenes con sus instituciones.

Otros autores que coinciden con la definición del término son: Chiavenato (1989) quien presenta la cultura como *"un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."*(p. 464). Granell (1997) define el término como *"aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social... esa interacción compleja de los grupos sociales de una organización está determinado por los valores, creencia, actitudes y conductas"* (p.2). Y por último, García y Dolan (1997) definen la cultura como *"la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual"* (p.33).

De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los anteriores autores, se deduce que todos conciben la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra, haciendo que sus miembros se sientan parte de ella, ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas y lenguaje. La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional.

De ahí, que cada organización se considera como un sistema complejo, con una cultura específica que se refleja en el clima organizacional, por tanto, las instituciones educativas, como organizaciones orientadas a la enseñanza y aprendizaje, manejan en su interior un aprendizaje institucional u organizacional; es decir, el entorno y relaciones de trabajo adquieren un carácter específico y la organización como conjunto aprende de la memoria acumulada en su historia institucional y de los procesos de interacción del entorno. Por tanto, la cultura hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular y homogeneizar la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia. De esta manera, la cultura crea, y a su vez es creada, por la calidad del medio ambiente interno.

La socio-afectiva, incluye todo lo relacionado con las percepciones que tienen todos los miembros de la institución respecto a sus relaciones interpersonales y la satisfacción frente al entorno. Al respecto, Hernández (2005, citada por Pereira 2010), señala que en el contexto universitario se priorizan aspectos cognitivos y el desarrollo de contenidos conceptuales, pero suele dejarse de lado lo afectivo y las emociones. Es reiterada en la literatura más reciente, la referencia a aspectos sobre las emociones y los sentimientos, como elementos que inciden directamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Resulta importante señalar que, *“aunque se trate de ámbitos universitarios, donde la población estudiantil se asume como adulta, no por ello pierden las necesidades de atención, comprensión y el desarrollo de emociones referidas al aprendizaje, características de todo ser humano”* (p. 9). Es indiscutible la función de las relaciones humanas en el ámbito educativo, en la conformación de un aprendizaje que no se limita exclusivamente al aspecto cognitivo, sino que abarca la integralidad del ser humano.

Maldonado (2006) afirma que la dimensión socio-afectiva busca contribuir al desenvolvimiento personal, al logro de un equilibrio socio-afectivo y al fomento de un espíritu de cooperación, respeto, solidaridad y comunicación con los diferentes miembros de interacción; familia, institución educativa y comunidad.

*“Son los profesores y padres de familia quienes tienen la tarea de incentivar en los alumnos el desarrollo equilibrado y armonioso de actitudes y sentimientos positivos de confianza, curiosidad, creatividad, autoestima, disciplina, amor, respeto y solidaridad” (p.183)*

Trianes y García (2002) justifican la dimensión socio-afectiva en los siguientes principios;

*“la educación es un proceso caracterizado por la relación interpersonal; donde toda relación interpersonal está impregnada por fenómenos socio-afectivos-emocionales; algunas expresiones de esos fenómenos se observan índices elevados de fracaso escolar, dificultades de aprendizaje, estrés ante los exámenes, abandono de los estudios, aburrimiento; estos hechos provocan estados negativos como la apatía, la depresión y algunas veces intentos de suicidio; (p.5)*

De la misma manera mencionan que

*“las relaciones sociales pueden ser una fuente de conflicto, no solo en el ámbito de la educación sino también en la profesión, familia, comunidad, tiempo libre, y cualquier contexto en el desarrollo de la vida de una persona, es así que éstos conflicto afectan los sentimientos” (p.5)*

La interacción social es planteada por Vigotski (2000) citado por Fernández (2007) como aspecto primordial del aprendizaje, así como de las concepciones de la mediación y su relación con la zona de desarrollo próximo, donde

*“la influencia social es algo más que creencias y actitudes, pues estas influyen en las formas y en los contenidos de aprendizaje, por lo que procesos internos como percepción, pensamiento y memoria están influenciados por el medio social, presentando diferentes formas de clasificación, descripción y conceptualización, directamente relacionadas con la cultura en que se ha desarrollado el ser humano”. (p.68)*

Según lo plantea Roger (2003) citado por Fernández y Luque, (2010) el alumno desarrollará su aprendizaje cuando llegue a ser significativo y esto sucede cuando se involucra a la persona como totalidad, incluyendo sus procesos afectivos y cognitivos, el aprendizaje es mejor si se promueve como participativo, donde el alumno decide, mueve sus propios recursos, y se responsabiliza de lo que va a aprender. También es primordial promover un ambiente de respeto comprensión y apoyo para los alumnos por ello sugiere no utilizar recetas estereotipadas sino que actué de manera innovadora y con autenticidad

La dimensión administrativa se refiere a todos los procesos de gestión y apoyo a la labor académica, incluye la circulación de la información. Esta dimensión da cuenta de la relación entre la infraestructura, dirección y gestión administrativa, respecto al clima organizacional. Por lo anterior, Pereira (2010), considera que es importante señalar, que *“aspectos como características físicas de la institución, condiciones ambientales que rodean el aprendizaje y tipo de interacción entre estudiantes son también elementos del mismo proceso, que de una u otra manera condicionan el clima”* (p. 17). Entonces, factores propios de la institución educativa, relativos a la estructura (patios, jardines, áreas de trabajo, canchas, cafeterías, entre otros) y a la organización (recesos, tiempo libre, talleres y otros) en cualquier nivel educativo, se constituyen como factores que inciden en el clima organizacional.

Por otra parte, Cañellas y Castellanos (2011) incluyen la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución, como una dimensión del clima organizacional; que además abarca relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar, así mismo incluye criterios, mecanismos y procedimientos en la asignación de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la institución. En la misma línea autores como Pan & Xun (2002, citados por Xiaofu and Qiwen, 2007) y, Stevens & Sánchez (2003), presentan semejanzas en el concepto planteado, especificando lo administrativo como una dimensión dentro del clima en las organizaciones.

Otro de los aspectos, hace referencia a la forma como se estructura la organización, tal como lo señala Gaírín (1996, citado por Martínez, 2006) *“algunos enfoques teóricos centran su análisis en la limitación de estructuras organizacionales piramidales, jerárquicas y verticalistas; frente al desarrollo de estructuras autónomas, flexibles y dinámicas para enfrentar los procesos de cambios emergentes”* (p. 14). Por lo anterior, la manera como se percibe el clima organizacional depende de variables como el tamaño, la estructura, los objetivos de la organización, las políticas, prácticas y procedimientos administrativos, los patrones de liderazgo, las pautas de comunicación y la tecnología, entre otras.

Autores como Mujica y Pérez (2007), han identificado dificultades en el funcionamiento interno de las dependencias administrativas y docentes, la escasa formación de los profesores, el predominio de métodos de enseñanza tradicional y la deficiencia en el desempeño docente como problemas de la administración en el clima organizacional.

Finalmente, Sánchez (2005) en su estudio *“Influencia de la Gestión universitaria en el Clima Organizacional”* establece en sus conclusiones las correlaciones entre

la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional, que están dadas en términos del estudio del individuo como parte vital de una estructura, en la cual su estado conductual repercute en la organización.

En definitiva, respecto de lo administrativo, el clima organizacional en la universidad se constituye en un compromiso y en una responsabilidad para directivos y gerentes universitarios que deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental que ha de incorporarse a las normas administrativas de la organización.

La dimensión ética involucra los valores, virtudes y la moral del ejercicio profesional ó rol que se cumple en la institución. Sandoval (2008), afirma que *“las organizaciones tienen un enfoque ético implícito o explícito, que se evidencia en el concepto de persona, en el comportamiento, en las interacciones y en la forma como se estructuran las decisiones”* (P.70)

Las organizaciones a partir de sus propósitos y la interacción de sus integrantes, generan unos valores que hacen referencia a las presunciones básicas; que según De la Fuente & de Diego (2008) llevan implícitos tres elementos:

*“el cognoscitivo, que hace referencia a las premisas referentes a la concepción de la organización; el afectivo, que define aquello que es deseable tanto a nivel individual como organizacional; y finalmente, el conativo que implica las tomas de decisiones entre los diversos modos de acción”*. (p. 27).

La importancia de la subjetividad de la persona en la comprensión de su espacio vital, el ambiente y su interacción con las características personales del individuo, son determinantes fundamentales de la conducta humana, se relaciona estrechamente con la educación que cada uno ha recibido desde pequeño, y ayuda a discernir lo bueno de lo malo, fijando los valores de cada uno de nosotros.

Es así, como en la institución educativa, el conocimiento no puede ser visto como algo aislado de la relación y el ambiente en que se construye, si bien es cierto que la transmisión de conocimiento es el objetivo prioritario de la educación, también es cierto, que no es posible lograr dicho objetivo sin una relación favorable para el aprendizaje; según Onetto (2003) *“si la relación humana no se desarrolla bajo ciertos parámetros de bienestar psicológico, éticos y emocionales se puede hacer muy difícil e incluso imposible enseñar y aprender”* (p.100). Lo anterior, permite comprender la institución educativa, no sólo desde las expectativas sociales que se han puesto en ella, sino desde las necesidades humanas de sus miembros, ello se vuelve particularmente relevante al considerar el proceso de enseñanza-

aprendizaje como un proceso relacional, que para ser efectivo, requiere desarrollarse bajo ciertos parámetros éticos de sus miembros.

De acuerdo con la investigación de Víctor y Cullen (1988), *“cada vez es mayor la concepción de que las organizaciones son los actores sociales responsables por el comportamiento ético y antiético de sus empleados”* (p. 101)

En el mismo sentido, De George (1995) citado por Ferrato & Coutinho de Arruda (2005), representó el clima ético por los valores, las prácticas y procedimientos que involucran comportamientos y actitudes morales de la organización. Al analizar la ética organizacional, De George (1995) estudió *“el contenido moral de las decisiones, el proceso y la acción práctica de tales decisiones y cómo eso debe ocurrir en la dinámica de las relaciones entre los individuos dentro de las organizaciones”*. (p. 138)

Así mismo, algunos de los tipos de clima representados por normas organizacionales tienen una base ética, mediante las cuales se informa a los miembros de la organización lo que las personas pueden hacer o lo que deben hacer con relación al trato con otras personas. La condición básica para que haya un clima ético en las organizaciones, es que los sistemas normativos formales estén establecidos; es decir, que los empleados o los funcionarios deben percibir los estándares normativos de la organización y tener en cuenta las prácticas y procedimientos que ellos perciben que existen en sus organizaciones.

Ferrato & Coutinho de Arruda (2005) consideran, que *“las fuentes «universales» del pensamiento ético pueden ser conceptos abstractos generados fuera de las organizaciones, pero utilizados dentro de las mismas como parte de un sistema normativo institucionalizado”*. (p. 143)

Según Pereira (2010) toda institución educativa conlleva una manera de conceptualizar al ser humano y unas creencias y valores propios de esa estructura social. Grundy (1998, citada por Pereira 2010), señala que *“las creencias y valores de las personas se evidencian en sus interacciones en el mundo entre las que se encuentran las prácticas educativas propias de la institución educativa”* (p. 10).

Por tanto, se puede decir que el clima organizacional universitario es el resultado, entre otros factores, del conjunto de interacciones, vivencias, aspectos estructurales, emocionales y motivacionales que influyen en el proceso integral del estudiante. Según sea la relación que se establezca entre dichos factores, así serán las características del clima, la influencia que ejerza sobre cada alumno y alumna y sus reacciones hacia el desarrollo integral. Cabe aclarar que cada uno

de dichos factores se encuentra inmerso dentro de las cinco dimensiones anteriormente mencionadas.



## **2.2 ESTADO DEL ARTE**

Las investigaciones en torno al clima organizacional en las instituciones educativas se han dado desde diferentes perspectivas e intereses a saber; perspectivas que centran su atención en la satisfacción laboral, éxito académico, construcción de significados, quehacer del docente, calidad educativa e interacciones; estas perspectivas utilizan como variables la motivación, el aprendizaje, toma de decisiones, liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales. Todo lo anterior, desde la mirada de los diferentes actores educativos: docentes, directivos, estudiantes, administrativos, personal de apoyo y padres de familia.

A continuación se presenta de manera breve, investigaciones realizadas en instituciones educativas, las cuales guardan relación con el presente estudio.

En primer lugar, se hará un breve recuento sobre investigaciones sobre clima organizacional en instituciones educativas de básica y media, con el objetivo de vislumbrar hacia donde tiende la investigación en este nivel educativo. Se revisaran las investigaciones realizadas por Xiaofu and Qiwen (2007) y Prado, Ramírez y Ortíz, (2010).

Luego, se revisará el estado de investigaciones que indagan sobre el clima organizacional percibido por estudiantes universitarios y su relación con entorno educativo, ambiente y el desempeño académico. Para ello se revisarán las investigaciones de Zubieta, Delfino y Fernández (2008), Herrera y Pacheco (2010), Aghamolaei y Fazel (2010) y Pierre (2010).

Posteriormente, se consideran investigaciones que abordan el clima organizacional universitario desde perspectivas de los docentes. En este aspecto se aborda la investigación realizada por Torres (2009). Así mismo, se encontraron investigaciones que abordan desde la perspectiva de los empleados no docentes, tales como Duggan (2008).

Finalmente, se presentan investigaciones que abordan el clima organizacional universitario medido desde perspectivas cuantitativas. En este caso sobresalen las investigaciones realizadas por Vásquez & Guadarrama (2001), Mujica y Pérez (2007).

Cohen (2007) señala que al medir el clima escolar, una escuela reconoce las dimensiones sociales, emocionales y éticas--así como académicas--de la vida escolar. A diferencia de los puntajes del SAT, competencias sociales y emocionales y disposiciones éticas predecir capacidad de adultos para amor, trabajo y una sensación de bienestar

Xiaofu and Qiwen (2007), investigaron la relación que existe entre el clima organizacional de la escuela secundaria y la satisfacción de los profesores en el trabajo, usando una escala de clima organizacional basada en estudios en China y en el extranjero.

Para ésta investigación la muestra se seleccionó al azar 1,168 profesores de escuelas secundarias, después se seleccionaron otras 250 personas al azar para ser encuestados, se usaron 229 cuestionarios, de esos 134 eran hombres y 95 mujeres; se utilizaron cuestionarios y entrevistas y los datos se analizaron usando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science)

Los resultados muestran que, excepto para los factores interpersonales existen correlaciones significativas entre los diversos factores del clima escolar y las diferentes dimensiones de la satisfacción del trabajo docente. Además, el análisis estima una correlación significativa entre el clima escolar y los factores de satisfacción de los profesores como parte de la naturaleza del trabajo, liderazgo, salario, oportunidades para avanzar en los estudios, las condiciones del entorno y los asensos. Encontraron correlación positiva y significativa entre el clima escolar y la satisfacción de los profesores con la naturaleza de sus trabajos; una correlación negativa entre el clima escolar de la organización, el salario y el liderazgo.

Por otro lado, se atribuyó un significado negativo al clima de estudio relacionado con a la satisfacción de las condiciones del material de trabajo; lo relacionado con el aspecto administrativo, la enseñanza, el clima interpersonal y la satisfacción con los salarios.

Es decir, que la satisfacción de los docentes se refiere a la percepción emocional que tiene los profesores de su trabajo, profesión y condiciones de empleo; esa percepción de las experiencias son proyectadas hacia la educación, la enseñanza afectando la moral de los profesores, la calidad de la educación y su salud mental al igual que la de los estudiantes; por esta razón, los psicólogos le dan gran importancia a la satisfacción laboral.

El estudio presto de Chen Yunying and Sun Shaobang, citados por Xiaofu and Qiwen (2007), cuestionarios, entrevistas de satisfacción de los profesores en el trabajo para diseñar la escala de clima organizacional en la escuela secundaria, el cual abarca cuatro sub escalas; clima administrativo, clima de enseñanza, clima de estudio, y clima interpersonal, con un total de 88 items que cubren 23 factores y el cuestionario de satisfacción del profesor en el trabajo estaba compuesta por seis factores; naturaleza del trabajo, condiciones y estado del material, salarios, oportunidades para capacitarse, relaciones interpersonales y liderazgo administrativo

Xiaofu y Qiwen (2007) mencionan que la mayoría de los estudios en China se han concentrado en evaluar y medir la satisfacción laboral de los profesores y analizar los resultados para poder mejorar aspectos como el tipo de liderazgo del rector y de las personas que dirigen la organización; la moral de los profesores y el desarrollo de una salud física y mental. Este estudio utilizó instrumentos como cuestionarios y entrevistas abarcando cuatro sub escalas; clima administrativo, clima de enseñanza, clima de estudio, y clima interpersonal.

La otra investigación sobre clima organizacional en instituciones educativas de básica y media, es la desarrollada por Prado, Ramírez y Ortíz, (2010) quienes abordaron el clima social escolar desde la perspectiva planteada por Moos & Trickett (1979), cuyo objetivo se orienta a la construcción de un instrumento que le permita medir en un alto porcentaje, las diferentes variables que conforman el clima social escolar en instituciones públicas y privadas, teniendo presente la percepción del estudiante.

Para la elaboración del instrumento se plantearon cuatro grandes categorías: La primera en cuanto a relaciones; involucra grado de interés y participación en clase, grado de amistad entre los estudiantes, y grado de amistad y de interés del docente hacia los estudiantes; ésta a su vez se subdivide en implicación, afiliación y ayuda.

La segunda hace referencia a la autorrealización; es decir cumplimiento del programa, grado en el que se valora el esfuerzo y los logros personales, y se subdivide en tareas, y competitividad.

El tercero, se refiere a la estabilidad; grado de importancia que se atribuye al comportamiento en clase, claridad y conocimiento de las normas y sus respectivas consecuencias en caso del no cumplimiento; y se subdivide en organización claridad y control.

La cuarta y última menciona el cambio; refiriéndose al grado en que los estudiantes contribuyen a diseñar actividades de clase y en que el docente introduce nuevas metodologías y didácticas, y se subdivide en innovación.

Se trata de un estudio psicométrico no experimental, en donde se observa un fenómeno tal y como se da en su contexto natural; la población objeto de estudio equivale a 630 estudiantes de los grados 6º, 7º, y 8º de educación básica de institución educativa pública y privada de Bogotá, de donde se selecciono una muestra de 204 estudiantes que conforman el 32% de la población.

Se diseño una escala con el propósito de determinar aspectos concretos, relacionados con la cotidianidad escolar, y que en conjunto configuran un aspecto más amplio denominado clima social escolar; para lo cual se estableció una escala de 9 ítems, (implicación, afiliación, ayuda, tareas, competitividad, organización, claridad, control e innovación), distribuidos en 10 preguntas organizadas intencionalmente.

Para la elaboración del instrumento se tuvieron en cuenta cuatro momentos; el abordaje teórico y diseño de los reactivos, donde cada conjunto de los ítems era dirigido a conocer la percepción del estudiante respecto a cada atributo; posteriormente se sometió a la evaluación de expertos y se hicieron las correcciones pertinentes, para luego aplicar el pilotaje del instrumento en dos instituciones educativas una pública y una privada y por último se procedió al análisis de los resultados.

Finalmente el estudio concluyó que el cuestionario para medir el Clima Social Escolar CSE es confiable y se convierte en un instrumento importante para profesores y profesionales que dese indagar sobre el clima social escolar, su pertinencia esta soportada desde lo disciplinar y lo social; se sugiere que éste instrumento puede ser utilizado como punto de referencia en investigaciones cuyo interés gire en torno a comprender y generar propuestas frente a procesos de formación de niños, niñas y jóvenes, a la vez que la información que suministra el instrumento, da cuenta de la percepción de los estudiantes en la cotidianidad de la vida escolar.

Ahora, se revisará el estado de investigaciones que indagan sobre el clima organizacional percibido por estudiantes universitarios y su relación con entorno educativo, ambiente y el desempeño académico.

Otra apreciación frente al clima en la educación básica es la expuesta por Macneil (2009) quien describe el clima escolar como el corazón y el alma de la escuela y la esencia de ésta la dibuja el maestro y los estudiantes reflejándolo en el amor y el sentido de pertenencia hacia la institución.

Zubieta, Delfino y Fernández (2008) En una investigación que tenía como propósito caracterizar el clima social emocional presente en estudiantes universitarios se encontró que el clima social negativo se asocia positivamente con la percepción de problemas sociales y negativamente con el clima social positivo y la confianza institucional. En relación con el clima social positivo, éste se asocia con una mayor confianza institucional y a una menor percepción de problemas sociales. Asimismo, la percepción de problemas sociales correlaciona negativamente con la confianza institucional.

La investigación se valió de una metodología descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal, se utilizó un cuestionario el cual fue aplicado a 254 estudiantes universitarios del cordón urbano circundante de la ciudad de Buenos Aires (conurbano bonaerense) y con una edad media de 25.5 años de edad. La muestra correspondió al 39.4% de hombres y 60.6 mujeres, la mayor parte de ellos son solteros 76%, 11% casados y el 9% con parejas de hecho, en su mayoría no tienen hijos y estudian en universidades oficiales. El procedimiento utilizado fue el diseño de un cuestionario auto administrado, integrado por los siguientes parámetros: escala de clima social emocional, del cual se evaluaron aspectos positivos y negativos; escala de clima emocional, también dividido en aspectos positivos y negativos; También se incluyeron preguntas de la encuesta mundial de valores; y por último, se averiguó sobre los datos socio demográficos de los individuos participantes.

Al nivel de las emociones sentidas, las puntuaciones más altas, y más frecuentes se registran en aspectos negativos como miedo y ansiedad, tristeza y pasividad, hostilidad y agresión entre la gente. En lo que hace a las emociones y vivencias positivas, las puntuaciones están todas en 3 o por debajo, lo que indica que son las que los sujetos percibe como menos frecuentes en el entorno. Según lo reportan Páez y Asun (1994), citado por Zubieta, Defino y Fernández, (2008), mencionan que el perfil emocional colectivo negativo se asocia en términos de conductas sociales a un menor altruismo, menor cooperación y mayor conflicto grupal. Asimismo, los datos de Páez (2004) muestran que la percepción de un clima negativo en el entorno social se asocia a una mayor afectividad negativa vivenciada por los sujetos.

En la percepción de problemas sociales se observó que las medidas en general están entre “bastante” y “mucho” siendo los problemas percibidos de mayor dificultad, el conseguir trabajo y la posibilidad de ser agredido o que le cause daño. Esta elevada percepción de problemática social es coherente con la prevalencia del clima social emocional negativo descrito, dada la asociación positiva que existe entre ambos. Pero con relación a la confianza en las instituciones se encontró que es baja, siendo el poder legislativo y los sindicatos los más mal evaluados.

Los resultados permitieron tener una primera descripción de la tonalidad emocional del contexto Argentino a la vez que ratifican la validez convergente, de dos medidas diferentes de clima emocional y dan fuerza a las asociaciones de éstas con otros indicadores de emotividad social tales como la confianza en las instituciones públicas y sociales y la percepción de problemas sociales.

Herrera y Pacheco (2010), encontraron que el ambiente educacional es un aspecto importante que debe ser considerado en la educación médica tanto de pregrado como de postgrado, su impacto ha sido reconocido por su influencia sobre la satisfacción y éxito de los estudiantes. De ésta manera se reconocieron dos grupos de factores que influyen el aprendizaje; los cursos/currículos y docentes, supervisores ó facilitadores; donde el primero está compuesto por el estilo curricular, calidad de la enseñanza y claridad de los procesos, resultados, evaluaciones y mecanismos de apoyo. El segundo se relaciona con estilos/técnicas de enseñanza, entusiasmo, ambiente físico y modelos a seguir. De acuerdo con los autores estos factores llevan a la motivación y sentido del deber del estudiante, lo que finalmente se refleja en sus resultados de aprendizaje.

El instrumento que usaron para medir el Ambiente educacional fue el DREEM (Dundee Read Education Environment Measure), a través del cual evaluaron cinco dominios: Percepciones de aprendizaje, percepción de los docentes, percepción académica, percepción de la atmósfera y percepción social. El DREEM se aplicó durante el año 2008 a 1.092 alumnos de 3º a 5º año de la escuela de medicina de las universidades Católica de Chile, de Concepción, Santiago de Chile, Católica de la Santísima Concepción, Austral y de la Frontera. Para el análisis estadístico utilizaron la prueba ANOVA, pruebas post-hoc de Scheffé y Tukey; adicionalmente, se usó la prueba T de Students para comparar hombres y mujeres según los promedios en cada dominio y en el total de la escala.

Los resultados obtenidos en cada uno de los dominios se dieron de la siguiente manera: respecto de la percepción del aprendizaje, la enseñanza es percibida negativamente, caracterizada por stress, tensión y cansancio; en cuanto a la

percepción de los docentes, estos reflejan autoritarismo, poca capacidad de estimular la autoconfianza, cursos aburridos y mala utilización de los tiempos de enseñanza; en lo referente a la percepción académica, ésta se refleja positivamente; la percepción de la atmósfera, se refleja una actitud positiva; finalmente, en cuanto a la percepción social se refleja que no es un buen lugar.

De ésta manera, Herrera y Pacheco (2010) detectaron que el ambiente educacional tiene un porcentaje más positivo que negativo, lo que da luces para mejorar el ambiente educacional en cuatro escuelas que están con bajo promedio.

En cuanto al análisis por pregunta, se detectó que sólo tres ítems están contribuyendo a un buen ambiente educacional, mostrando que los estudiantes ven a sus docentes bien preparados en sus materias, que tienen la confianza de pasar el año, y quizá lo más destacable es que tienen buenos amigos en la escuela, lo que habla de un factor muy importante para sobrellevar la carrera.

El estudio llegó a la conclusión de que el ambiente educacional en las escuelas de medicina es relativamente positivo. Sin embargo la sobre exigencia académica, el stress en los estudiantes, la falta de espacio para actividades extracurriculares, y la copia en las evaluaciones se evidencian como problemáticas y deben ser abordadas con estrategias y acciones participativas, con el fin de confeccionar un plan de acción en cada escuela que apunte a mejorar el ambiente educacional de los estudiantes de pregrado de las escuelas de medicina chilenas.

Aghamolaei y Fazel (2010) propone un estudio con el objetivo de evaluar la percepción de los estudiantes de medicina respecto a su entorno educativo en la Universidad Hormozgan de Ciencias Médicas en Irán. Los autores parten del supuesto que la calidad del ambiente educativo es un indicador de la eficacia de un programa educativo; donde el medio ambiente se correlaciona positivamente con el éxito académico y la satisfacción frente a los programas educativos. De esta manera las percepciones de los estudiantes del medio educativo pueden ser una base para la aplicación de posibles modificaciones y así optimizar el entorno de aprendizaje.

La investigación fue transversal y se llevó a cabo en la Universidad Hormozgan. Se utilizó como instrumento de evaluación el (DREEM), el cual es utilizado para evaluar el clima escolar, especialmente en el ámbito de la salud y la medicina. El DREEM es un instrumento validado para conocer la calidad del ambiente educativo en diferentes instituciones, este contiene 50 declaraciones directamente relacionados con el clima educativo.

El DREAM se compone de los siguientes cinco sub escalas: percepción de los estudiantes sobre el aprendizaje (12 preguntas, máxima puntuación: 48), percepción de los estudiantes de la enseñanza (11 preguntas, máxima puntuación: 44), percepción académica de los estudiantes (8 preguntas, máxima puntuación 32, percepción de los estudiantes sobre la atmósfera (12 preguntas, máxima puntuación: 48) y finalmente la percepción del aspecto social (7 preguntas, máxima puntuación: 28) De esta manera los 50 ítems DREAM tienen un puntaje máximo de 200, lo que indica el ambiente educativo ideal.

La población objetivo incluyó estudiantes de medicina general de la Universidad; la escuela tiene aproximadamente 350 estudiantes de medicina general, pero no todos estaban presentes en la Universidad en el momento del estudio. Así que los cuestionarios fueron distribuidos a 210 estudiantes de medicina, veintiocho estudiantes fueron excluidos ya que no devolvieron el cuestionario con las respuestas completas. Por lo tanto, se analizaron 182 cuestionarios (tasa de respuesta = 86,6%).

El resultado obtenido fue que los participantes evaluaron el entorno educativo como medio. En cuanto a las percepciones de los alumnos del proceso de enseñanza aprendizaje es visto negativamente, con respecto a las percepciones que tienen de los profesores, frente a esto la escuela está avanzando en la dirección correcta; con respecto a la percepción académica hay muchos aspectos negativos; al hablar de la percepción de la atmósfera, hay muchos aspectos que requieren cambio; y sobre la percepción de los estudiantes frente a lo social, los resultados son positivos. Por lo tanto se concluyó que es necesario realizar mejoras de acuerdo a cada ámbito.

La última investigación referida al clima organizacional en estudiantes universitarios fue la realizada por Pierre (2010) quien buscó explorar la calidad del ambiente educativo en el Programa Médico de Pregrado en el campus de Mona de la Universidad de las Antillas, identificando áreas de mejora y examinando las posibles diferencias de percepción de los estudiantes en un currículo médico. El instrumento utilizado fue el Dreem, se auto-administró a estudiantes de medicina registrados en la Facultad, quienes lo diligenciaron de forma anónima.

Los resultados obtenidos en la media global fueron de 102,80 Dreem + / - 21.88 (puntaje máximo de 200) se encontró que la atmósfera de aprendizaje fue evaluada mal, teniendo en cuenta un plan de estudios de hacinamiento, problemas de horario y la falta de sistemas de apoyo adecuados para lidiar con el estrés estudiantil. Como conclusiones se obtuvo que los administradores del plan de estudios deben identificar estrategias para mejorarlo y que éste se centre en el



estudiante y en proporcionar un medioambiente educativo amigable para toda la comunidad universitaria.

Posteriormente, se consideran investigaciones que abordan el clima organizacional universitario desde perspectivas de los docentes y los no docentes. En el caso de los docentes se destaca la investigación desarrollada por Torres (2009), quien realizó una investigación en la Facultad de medicina veterinaria y zootecnia en la universidad Autónoma de Chiapas, donde realiza un diagnóstico del clima organizacional partiendo de tres dimensiones; el sujeto en la organización, el modelo de gestión en la calidad y la organización misma.

Seleccionando una muestra de 43 profesores con una combinación de preguntas adaptadas de diversas pruebas (Comportamiento Organizacional de S. Robbins, 2004 y Tests psicológicos de L. Aiken 1996) posteriormente se realizó una descripción del resultado obtenido en la aplicación de las encuestas, en cada uno de los elementos que influyen en el desempeño laboral de la organización y que permitió realizar un diagnóstico del clima organizacional.

Los resultados mostraron que la motivación otorgada por la institución en general es buena, sin embargo, los docentes no están motivados por el pago que reciben; por otro lado las promociones y ascensos no los consideran justos, el ambiente de trabajo que encuentran los docentes no es bueno y perciben presión en el desarrollo de sus labores. En cuanto a la satisfacción laboral mencionan que el gusto por realizar su trabajo es bueno, pero los profesores perciben que éste no es debidamente valorado ni retribuido. Otro aspecto es el involucramiento, donde los profesores quieren participar y perciben que la institución no los toma en cuenta en la toma de decisiones. Finalmente, los docentes dieron una calificación baja hacia el centro de trabajo pero positiva hacia la tarea que desarrollan.

En el caso del personal no docente, se encuentra la investigación de Duggan (2008) quien exploró la percepción que tiene el personal que no es docente sobre el clima organizacional, incluyendo el impacto de género sobre las interacciones de las personas con la facultad y los estudiantes; por otro lado pretende conocer entre la comunidad educativa la percepción sobre la satisfacción con su lugar de trabajo.

Las preguntas generales que guiaron la investigación fueron: ¿qué percepciones tienen las personas que no son docentes sobre el clima de la organización en la comunidad educativa?, de al anterior pregunta se desprenden dos interrogantes adicionales: ¿cuál es el impacto de género sobre las interacciones personales con la facultad y los estudiantes? Y ¿cuál es el impacto de género sobre la percepción

de las personas acerca de la satisfacción con el lugar de trabajo? Este es un estudio descriptivo y uso como técnica de investigación la encuesta, para conocer la percepción del clima organizacional del personal que no es docente. La encuesta fue anónima compuesta por 16 ítems que exploraron el ambiente de trabajo en aspectos como relación entre compañeros, apoyo del supervisor; independencia en tareas; satisfacción laboral y compromiso con la organización. Se uso la escala de Likert, donde los encuestados marcaron el grado de acuerdo o desacuerdo en una escala de 1 a 5.

Los investigadores seleccionaron al azar 75 instituciones públicas y privadas y enviaron por correo las invitaciones a las personas no docentes de todas las instituciones, se enviaron 4.029 e-mails y de estos retornaron las respuestas de 162. El clima organizacional fue medido a través de escalas de apoyo, donde se evaluaba apoyo entre compañeros, apoyo a nivel organizacional, y apoyo para supervisores; en conclusión los encuestados difieren por el género en las tres escalas, con un significado de respuestas más alto en las mujeres que en los hombres. Se examinaron las percepciones del clima organizacional de los diferentes géneros del personal que no es docente, para determinar el impacto del género sobre los estudiantes.

El estudio detectó que todos son responsables del ambiente laboral y que existe una necesidad de dialogar y educar en cuanto al clima organizacional, teniendo en cuenta que éste es un componente importante de satisfacción laboral. Además de dar conocer que los líderes deben entender que los componentes del clima dependen del género, y de esta manera poder generar los cambios necesarios para alcanzar las necesidades del empleado. Finalmente, afirma que el clima organizacional se encuentra de muchas maneras; en las habilidades de comunicación, ya que éstas son importantes para la creación de un clima positivo; y en el apoyo que se establece entre compañeros.

Finalmente, se presentan investigaciones que abordan el clima organizacional universitario medido desde perspectivas cuantitativas. Vásquez & Guadarrama (2001), presentan un diagnóstico del clima organizacional del Instituto Tecnológico de Toluca, el estudio se realizó a través de una encuesta de opinión, ésta estuvo integrada por factores como: estructura, motivación, trabajo en equipo, liderazgo, participación del empleado, toma de decisiones, comunicación, responsabilidad, trabajo significativo, y conflicto. (p.107)

De otra parte, Mujica y Pérez (2007) en su artículo la gestión del clima organizacional como una acción deseable en la universidad, proponen tres enfoques para su comprensión; el primero desde una perspectiva conceptual

exponiendo la definición y postura de diferentes autores, concluyendo el recorrido conceptual con una síntesis donde se afirma la importancia del clima en las organizaciones reflejando un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo para alcanzar mayor productividad.

En el segundo enfoque, se destacan aquellos problemas identificados en universidades de América Latina; entre los principales problemas están los inherentes a los profesores y funcionamiento interno de las dependencias administrativas y docentes; mencionando la escasa formación docente, el predominio de métodos de enseñanza tradicional y la deficiencia en el desempeño docente. Se señala que la gestión del clima Organizacional en la universidad se obtiene mediante el uso de indicadores diseñados para tal fin, teniendo en cuenta que el clima constituye un componente multidimensional que identifica el sistema organizacional universitario; donde intervienen las conductas de las personas (gerentes, docentes, administrativos, obreros y alumnos); esto significa que al momento de realizar un análisis, la institución se ubica como un todo, de ésta manera se visualiza su influencia en el comportamiento del personal en la organización universitaria.

El último enfoque menciona una perspectiva de la gestión del clima organizacional académico; donde se considera la importancia de generar un clima en la universidad favorable, para que todos los miembros que son parte de ella alcancen la máxima calidad y productividad en el trabajo. Es decir que los directivos deben propiciar un ambiente en el que se permita la participación de todos los profesores para mejorar la calidad, a través de la integración de prácticas que involucren aspectos como selección, desempeño, reconocimiento, capacitación y avance profesional.

De ésta manera, se identifica que el clima organizacional en la universidad se constituye en un compromiso y en una responsabilidad para directivos y gerentes universitarios que deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental que ha de incorporarse a las normas administrativas de la organización.

Después de hacer éste recorrido por diferentes investigaciones, se observa que la dinámica del entorno escolar ha suscitado el interés de varios autores y ha sido calificado desde diferentes miradas clima social escolar, clima educacional, clima organizacional educativo, ambiente educativo, clima de enseñanza y clima de estudio; con un interés común, encontrar debilidades y fortalezas para mejorar o potenciar el entorno educativo en beneficio de toda una comunidad.

Finalmente se evidencia que pocas son las investigaciones en las que es relevante la percepción del estudiante como parte importante del Clima Organizacional en las Instituciones Educativas.

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Este capítulo expone el enfoque y tipo de investigación que orientó el abordaje del clima organizacional en las universidades de Bogotá a partir de lo expresado por los estudiantes; así como la descripción de los participantes del estudio, el acceso a la información y la ruta metodológica que permitió el desarrollo de la investigación: la revisión documental y la construcción de referentes teóricos que orientaron el diseño, validación y aplicación de los instrumentos, la sistematización y categorización de la información recolectada.

### ***3.1 Enfoque***

La presente investigación, parte de un enfoque cualitativo, ya que el interés es captar la realidad social, al respecto Bonilla y Rodríguez, (2005) *“afirma que desde el enfoque cualitativo la realidad social es el resultado de un proceso interactivo en el que participan los miembros de un grupo para negociar y renegociar la construcción de esa realidad”* (p. 87).

Dada la característica objeto de estudio, el abordaje metodológico se realiza desde una perspectiva cualitativa, abierta y flexible. Partiendo de la perspectiva cualitativa se busca comprender las percepciones que tienen los estudiantes universitarios frente al clima, así como la incidencia en su percepción frente a la institución.

Entendida la percepción, como el proceso por el cual el estudiante tiene conocimiento de la institución educativa, a partir de las impresiones que le comunican los sentidos y la experiencia proveniente con su entorno.

De acuerdo con lo anterior, la investigación estuvo orientada a comprender los fenómenos objeto de análisis, tales como la visión de conjunto, las posibilidades de análisis de lo subyacente y el sentido de construcción del objeto. En cuanto a la flexibilidad, permite adecuar las estrategias de trabajo de tal manera que el análisis no se enmarque en una camisa de fuerza metodológica sino que, por el contrario, facilite su comprensión. En esa vía, los investigadores describen el contexto en términos de su singularidad, por tanto, no se pretende hacer generalizaciones, sino describir en términos de especificidad.

Se identificó a los estudiantes universitarios como unidad de análisis y se tuvo en cuenta las percepciones que ellos han configurado. De acuerdo con lo anterior, la

investigación tiene un alcance descriptivo, ya que aporta una interpretación de la realidad y un fenómeno particular, describiéndolo tal y como manifiestan los estudiantes sus percepciones acerca del clima organizacional presente en las instituciones educativas. Para conocer las percepciones, fue preciso contar con los instrumentos de indagación, que permitieran ubicar vínculos y nexos que facilitaran su caracterización; para ello se eligieron grupos focales y entrevistas a profundidad.

### **3.2 Participantes**

El escenario geográfico que delimitó espacialmente la investigación fue la ciudad de Bogotá, se eligió esta ciudad por facilidad en el acceso a las universidades, economía en el desplazamiento del equipo investigador y capacidad de cubrimiento por el número de investigadores.

Para identificar las universidades objetivo, se utilizó la plataforma del Sistema Nacional de Información de Instituciones de Educación Superior (SNIES) del Ministerio de Educación Nacional, que al filtrar por ubicación (Bogotá) y carácter académico (universidad), para el mes de agosto de 2011, reportó 29 universidades que se presentan en la siguiente tabla.

---

Listado de universidades

---

<b>Pontificia Universidad Javeriana</b>
<b>Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales -UDCA-</b>
<b>Fundación Universitaria Autónoma de Colombia -FUAC-</b>
<b>Universidad Nacional de Colombia</b>
<b>Fundación Universidad Central</b>
<b>Fundación universidad de Bogotá -Jorge Tadeo Lozano-</b>
<b>Universidad de La Salle</b>
<b>Universidad Santo Tomás</b>
<b>Universidad Externado de Colombia</b>
<b>Universidad Libre</b>
<b>Fundación Universidad de América</b>
<b>Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario</b>
<b>Universidad El Bosque</b>
<b>Universidad Católica de Colombia</b>
<b>Universidad EAN</b>

---

<b>Universidad la Gran Colombia</b>
<b>Universidad Militar Nueva Granada</b>
<b>Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca</b>
<b>Universidad Cooperativa de Colombia</b>
<b>Universidad de San Buenaventura</b>
<b>Universidad Distrital -Francisco José de Caldas-</b>
<b>Universidad de los Andes</b>
<b>Universidad Antonio Nariño</b>
<b>Universidad Sergio Arboleda</b>
<b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-</b>
<b>Universidad Manuela Beltrán -UMB-</b>
<b>Universidad Incca de Colombia</b>
<b>Universidad Pedagógica Nacional</b>
<b>Corporación Universidad Piloto de Colombia</b>

Tabla No 1 Listado de universidades según SNIES. Fuente: SNIES, 2011.

A pesar que el Sistema reporta 29 universidades, el equipo investigador decidió involucrar a la Universidad de La Sabana, por ser gestora de la investigación y a pesar de no estar ubicada en Bogotá están dadas las condiciones para su abordaje.

Dado que el interés del estudio es caracterizar el clima organizacional desde lo expresado por los estudiantes universitarios, los participantes son los jóvenes que cursan el nivel pregrado en modalidad presencial en las universidades mencionadas; ya que son ellos quienes permanecen por periodos de tiempo prolongados en la institución, e interactúan cotidianamente con diferentes instancias de la universidad, por lo cual pueden dar cuenta del clima generado en la institución.

Una vez identificadas las instituciones, se cursaron cartas de invitación a participar institucionalmente en la investigación dirigidas a los rectores, se realizó un seguimiento a las universidades para confirmar su participación, para ello se realizaron llamadas telefónicas y envió de correos electrónicos, en los que se indagó por la respuesta a la comunicación. De acuerdo con lo anterior, para la definición de los participantes, no se establecieron parámetros de representatividad que indicaran tamaño muestral, sino una serie de características que delimitaran los posibles participantes.

Las universidades que expresaron su deseo de participar fueron seis (6) en total, con las cuales se concertó una visita para la recolección de información (grupo focal); en la misma comunicación se recomendó a las instituciones, que el grupo de estudiantes participantes en este primer instrumento, estuviera entre 8 y 15 personas con las siguientes características:

- Representantes de diferentes programas,
- Vinculación mayor a un año con la universidad,
- Integrado por mujeres y hombres.

Los estudiantes participantes en esta convocatoria, fueron informados acerca del propósito de la investigación, se garantizó la confidencialidad en la preservación de su identidad y se les solicitó su autorización para la grabación de audio y el uso de la información recolectada, de tal manera que la decisión de los estudiantes fue informada y su participación fue voluntaria. El número total de participantes en los grupos focales fue de 63 estudiantes pertenecientes a las seis universidades.

Posteriormente, se eligieron, entre los 63 participantes de los grupos focales, 2 estudiantes por universidad, es decir, 12 en total, teniendo en cuenta que fueron quienes tuvieron mayor participación en los grupos focales. A estos estudiantes se les realizó individualmente una entrevista a profundidad, en la que se pretendió ahondar en cada categoría, con base en las opiniones dadas por los estudiantes en los grupos focales.

### ***3.3 Ruta Metodológica***

1. Revisión documental y construcción de los referentes teóricos iniciales.

La revisión documental se realizó a través de búsquedas en bases de datos reconocidas y en bibliotecas de universidades. Posteriormente se organiza la estructura del marco teórico, que abarca tres capítulos: Clima organizacional, clima organizacional en instituciones educativas y estado del arte. Al profundizar en cada uno, se identifican las categorías, y el equipo investigador inicia la elaboración del banco de preguntas con miras a la construcción de los instrumentos planteados en la investigación. Al mismo tiempo, se revisa el problema, objetivos y metodología para cotejar, refinar y precisar las ideas iniciales que se plantearon sobre el proyecto de investigación.

2. Identificación de las categorías teóricas de clima organizacional y profundización en las categorías fundantes.



A partir del análisis de la literatura referenciado en el marco teórico, surgen cinco dimensiones, las cuales son asumidas para éste proyecto como categorías de análisis previas, de acuerdo a los planteamientos que los autores han realizado sobre clima organizacional y a través de las cuales se podrían identificar o medir el clima. Estas cinco categorías son: académica, cultural, socio-afectiva, administrativa y ética, anteriormente relacionadas en el aparte de dimensiones del clima organizacional y graficadas en la figura 2. Para el definición del concepto de categoría seguimos el planteamiento de Rodríguez (1999), quien afirma que el sistema de categorías es una construcción conceptual en la que se operacionalizan las conductas a observar.

La académica hace referencia a todos los procesos de enseñanza- aprendizaje, logros, actividades, propósitos y currículo; la cultural, abarca creencias y normas; la socio-afectiva, incluye las relaciones y la satisfacción frente al entorno; la administrativa, se refiere a todos los procesos que no son académicos pero que gestionan todo lo necesario para que lo académico se desarrolle; finalmente, se encuentra la ética, que involucra los valores y principios. Cada una de las categorías se diferencia mediante la delimitación de sus propiedades y características.

La relación entre las categorías tiene un carácter dinámico, es decir, que se relacionan entre sí y se afectan la una a la otra; al mismo tiempo, la institución tiene una relación bidireccional con cada una de las categorías, al ser influyente e influida por cada una.

### 3. Diseño del instrumento

De acuerdo con la fundamentación teórica, el concepto y las categorías previas, el equipo investigador realizó un banco de preguntas con miras a la construcción de los instrumentos planteados en la investigación. Para la recolección de información se utilizaron dos tipos de instrumentos: el grupo focal y la entrevista a profundidad, de modo que, de las categorías surgen las preguntas a ser incluidas en los instrumentos para aplicación.

Los grupos focales incentivan a los estudiantes manifestar sus percepciones, facilitando al equipo investigador recolectar el colectivo correspondiente a la institución, sus expresiones e interacción con relación a los temas que se les proponen, así mismo, permiten recoger información del discurso que transita sobre la temática. De acuerdo con Krueger (1991),

*“un grupo focal puede definirse como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las apreciaciones sobre un área de interés en*

*particular, pueden proveer información sobre las percepciones, los sentimientos, y las actitudes de los participantes del grupo, se caracterizan por estar constituidos por personas que poseen ciertas características en común que proveen datos o información de naturaleza cualitativa mediante su participación en una discusión enfocada” (p. 135).*

Por su parte, la entrevista a profundidad permite ahondar de manera individual en las actitudes personales de cada estudiante y las explicaciones de esas actitudes. Además, se realiza el proceso de vincular conceptos manifiestos con indicadores observables (expresiones verbales), proceso que se ejecuta mediante la organización de los datos obtenidos a partir de las respuestas. Para autores como Taylor y Bogdan (1987), la entrevista en profundidad debe entenderse como *“los reiterados encuentros, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabra”* (p. 72).

Lo anterior significa, que desde el punto de vista empírico, el centro de la atención es la respuesta observable y desde el punto de vista teórico, el interés se centra en el concepto subyacente no observable que es representado por la respuesta. De esta manera, los registros de las respuestas representan valores observables de conceptos abstractos. Es decir, que los datos se descomponen en incidentes, ideas, acontecimientos y actos discretos, a los cuales se les da un nombre que los represente (Strauss & Corbin, 2002)

Luego de realizar cambios al instrumento por parte del grupo de investigación, las preguntas se fueron perfilando hasta lograr una formulación clara y sencilla, adecuada para la población universitaria objeto de nuestra investigación. Posteriormente, con el propósito de realizar una validación facial y de contenido se enviaron los instrumentos a dos expertos: uno metodológico y otro conceptual, quienes actuaron como jueces expertos. A partir de las observaciones y sugerencias dadas se configura la última revisión, para pasar a realizar una aplicación inicial.

La primera aplicación del instrumento fue realizada a tres estudiantes universitarios, para lo cual cada uno de los integrantes del grupo investigador, se encargó de buscar un joven universitario conocido de alguna institución, con una vinculación mayor a un año, para la aplicación de la prueba piloto. Esta permitió ratificar que la orientación, pertinencia e hilo conductor de las preguntas; igualmente, se analizó si las respuestas aportadas contaban con la información para cubrir el objetivo de la investigación. Con base en el análisis de la prueba se llega al instrumento definitivo, para luego, proceder a su aplicación en los grupos

focales y posteriormente, en las entrevistas a profundidad (Ver Anexo 1 Instrumento de grupo focal) (Ver Anexo 2 Guía de entrevista a profundidad).

#### 4. Aplicación del instrumento

Los instrumentos se aplicaron a jóvenes pertenecientes a seis universidades de Bogotá que aceptaron voluntariamente participar en la investigación. El proceso duró cinco meses en los cuales se contactó la universidad solicitando la debida autorización, luego, se realizaron los trámites pertinentes para los permisos de ingreso a las instituciones y la organización para el encuentro con los estudiantes. La organización fue la siguiente:

<b>Fecha</b>	<b>Grupo focal Institucional</b>	<b>Número de participantes</b>
<b>Septiembre 13 de 2011</b>	N° 2	9
<b>Septiembre 22 de 2011</b>	N° 4	12
<b>Septiembre 29 de 2011</b>	N° 1	10
<b>Octubre 3 de 2011</b>	N° 3	8
<b>Octubre 6 de 2011</b>	N° 5	12
<b>Noviembre 8 de 2011</b>	N° 6	12

Tabla 2 Distribución de los grupos focales por universidad

La duración de cada grupo focal fue entre 45 y 60 minutos; que inicio con el consentimiento informado, el desarrollo del grupo focal mantuvo un hilo conductor que permitió conservar una organización en donde los estudiantes pudieran expresar y profundizar sobre sus posturas. Igualmente, se organizó el espacio, de tal manera que los estudiantes contaran con la comodidad y confianza al momento de exponer sus percepciones acerca de la realidad indagada. Se mantuvo la característica de estudiantes con una vinculación superior a un año en diversos programas y diferentes semestres (3 al 12).

En cuanto a las entrevistas a profundidad, se aplicaron el mes siguiente al encuentro de los grupos focales, permitiendo ahondar en el tema con cada estudiante. El proceso de aplicación de las entrevistas tuvo una duración aproximada de 40 minutos por estudiante y se aplicó a 12 jóvenes (dos por institución) de acuerdo con los criterios señalados en el apartado de participantes. Para la organización de la información recolectada en los grupos focales y en las entrevistas a profundidad, se transcribieron las grabaciones teniendo en cuenta los siguientes criterios y pautas para facilitar la sistematización y categorización: tipo de letra, paginación y numeración consecutiva de respuestas; con el objeto de ubicar fácilmente los fragmentos fuente de análisis e interpretación.

## 5. Sistematización de la información (codificación abierta emergente)

Teniendo en cuenta que el proceso de investigación cualitativa no sigue una dirección lineal, la clasificación, codificación, categorización, triangulación e interpretación de la información no se conciben como etapas excluyentes, sino como actividades interrelacionadas que realiza el equipo de investigación de manera continua en todas las fases.

Para el procesamiento de la información, a cada universidad y a cada estudiante se le asignó un número, que funciona como seudónimo, para garantizar la confidencialidad de su identidad. Dado que los grupos focales y las entrevistas, fueron grabadas con la aceptación de cada uno de los estudiantes, se procedió a la transcripción de cada grabación, discriminando por institución; las transcripciones fueron paginadas y a las respuestas se les enumeró, de tal manera que en los hallazgos se reportará con facilidad el instrumento, la página y el número de respuesta, para facilitar la identificación y referencia de la información.

Para tabular la información, guardando similitudes con los señalamientos de la teoría fundada, se procedió a encontrar analogías en las respuestas a través del sistema de codificación abierta, mediante la identificación de los conceptos más recurrentes y significativos. Posteriormente, se elaboró un diseño de matriz, que condensara la información de manera ordenada por institución, categorías propuestas, emergentes y códigos axiales. De esta manera, la información consignada en las transcripciones se trasladó a la matriz, ubicando cada fragmento en la casilla de la categoría correspondiente, después de tener la matriz con la información por cada institución educativa, se procede a filtrar la información que nos lleva a identificar los códigos axiales por categoría, los cuales se conceptualizan desde la percepción manifiesta por los estudiantes. (Ver Anexo 3 Conceptualización de códigos axiales)

Con ésta información tabulada por institución se hace un análisis parcial a través de la construcción de casos que reflejaran la presencia de las categorías al interior de cada institución. Este proceso se realizó de manera similar a la propuesta planteada por Bernal, R.; Camargo, M. y otros (2011).

Finalmente, se unifica en una sola matriz la información de las seis instituciones educativas (Ver anexo 4 Consolidado de matrices), para iniciar el análisis e interpretación de resultados por categorías. Se realizó este proceso según Miles y Huberman (1994) quienes contemplan el diseño de matrices como herramienta para *“plasmear distintos tipos de información (textos, citas, abreviaciones o figuras simbólicas) y distintos formatos, los cuales ayudan en fases instrumentales del*

*análisis para realizar operaciones como: el marcado y codificación del texto, la relación de categorías y sujetos, la elaboración de tipologías y perfiles, o el recuento, búsqueda y recuperación de unidades codificadas” (p. 57)*

#### 6. Categorización de la información (agrupación)

Consiste en clasificar la información por categorías de acuerdo a criterios temáticos referidos a la búsqueda de significados; de acuerdo con Galeano (2004), es conceptualizar y codificar con un término o expresión que sea claro e inequívoco, el contenido de cada unidad temática, con el fin de clasificar, contrastar, interpretar, analizar y teorizar.

Después de analizar cada institución con la clasificación de respuestas por categoría, se revisó una a una, cada clasificación realizada, verificando y constatando que el fragmento correspondiera con la categoría asignada y aportara al objeto de la investigación. Cabe acotar, que de la información obtenida en los instrumentos, resaltan dos niveles al interior de las categorías, macroclima y microclima.

El macroclima es entendido por los estudiantes, como el entorno o ambiente general que se vive dentro de toda la institución educativa; por su parte, los microclimas, son entendidos como los conjuntos de afectaciones que caracterizan un entorno o un ambiente reducido dentro de la institución educativa.

#### 7. Discusión (identificación de convergencias y divergencias entre los insumos teóricos y documentales con los hallazgos del trabajo de campo)

A partir de los hallazgos del trabajo de campo se realizó un retorno a los fundamentos teóricos de los cuales partimos y una comparación con las investigaciones presentadas en el estado del arte. Los estudiantes señalaron que el clima organizacional identificado en su universidad incide directamente para el desarrollo de las actividades estudiantiles, de tal forma que llega a incidir en el rendimiento académico y el sentido de bienestar. En este sentido la investigación reviste gran importancia para las universidades ya que les permite observar cual es la percepción que los estudiantes tienen respecto a ella y con base en ello tomar decisiones para su mejoría.

Cuando los estudiantes valoran el clima organizacional de su universidad, lo hacen desde una o varias categorías que les permiten comprender el clima que viven, dichas categorías son académica, cultural, socio afectiva, administrativa y ética.

## CAPÍTULO IV HALLAZGOS

Para el análisis de la información recolectada se construyeron casos por institución, que una vez codificados, fueron a su vez insumo para la construcción de categorías. A continuación se presentan los análisis realizados por universidad, seguidos de las categorías, con algunos puntos críticos señalados por los participantes.

### 4.1 CASOS

#### Caso 1

Referirse a clima organizacional en instituciones educativas, remite a aspectos diversos (administración, academia, cultura, ética, socioafectividad) que constituyen una atmosfera, que sin desconocer la infraestructura y recursos tecnológicos que están dispuestos para ofrecer el servicio educativo, los trasciende.

Un aspecto importante que emerge de la información recolectada en la Universidad 1, está relacionada con las diferencias en el clima que se presentan entre las distintas facultades, evidenciando por una parte la complejidad de la institución y por otra su dimensión. A este respecto los estudiantes señalaron:

*“hay diferentes climas, que generan como una pluralidad de climas en la universidad que retroalimentan cada estudiante, cuando uno conoce personas de otra facultad, por ejemplo se da cuenta de diferentes formas como de estar en la universidad, me parece muy bueno; pero si siento que cada facultad tiene como su autonomía y su forma de guiar a los estudiantes”* (G.F., R.9, P.4)

Estas reflexiones *“cada facultad es autónoma y cada facultad crea su propio ambiente”* (R.9, P.4) denotan la manera como los estudiantes perciben el clima dependiendo de la Facultad de la cuál hacen parte; no obstante señalan que adicional a lo que se podría denominar “microclima”, siempre hay un clima que permea a toda la institución y es lo que permite darle identidad. Esto es comentado al decir *“...cada facultad tiene como cierta flexibilidad pero todo va enmarcado dentro de algo que es la universidad 1, digamos hay unos estándares que afecta como el clima general en la universidad”* (R.11, P.4), otro estudiante comenta *“se hacen diferentes ambientes, se viven dentro de la universidad muchos climas diferentes, sin embargo, todo está enmarcado en un clima grande”* (G.F., R.12, P.5).

De esta manera, el clima organizacional según lo señalado por los estudiantes, tiene dos niveles: por una parte, la referida a su facultad y por otra la referida a toda la institución. Al parecer la institución, posiblemente por su filosofía y políticas, genera un clima que cada facultad o unidad académica apropia y ajusta, estas particularidades son percibidas por el estudiante en aspectos como la forma de relacionarse y tomar decisiones.

Los estudiantes refieren encontrar diferentes tipos de climas dependiendo de la facultad en la que están estudiando *“se hacen diferentes ambientes, se viven dentro de la universidad muchos climas diferentes, sin embargo, todo está enmarcado en un clima grande”* (G.F., R. 12, P. 5). Los estudiantes también consideran que el clima organizacional de la universidad está dado por la interacción que ellos pueden realizar en las diferentes áreas de la universidad, que permiten una comunicación permanente durante el proceso formativo, que al final les genera una serie de sensaciones positivas, *“pienso que es como la satisfacción del grupo en el cual se sienta como a gusto y trabajar con las demás personas, es el espacio que nosotros mismos nos encargamos de crear para poder trabajar todos juntos”* (E.2, R. 1, P. 2).

Ahora bien, lo anterior no desconoce los recursos institucionales como un aspecto importante en el clima organizacional, y en la percepción que las personas tienen de la institución en la que se encuentran, al respecto los estudiantes consideran que es *“la interacción entre las entidades y los recursos, ya no solo las personas; sino también entre los recursos que hay en un lugar de trabajo”*. (E.1, R. 3, P. 3).

Para los estudiantes pertenecer a la institución genera sentimientos de orgullo, también valoran acciones por parte de la universidad como el acompañamiento, pues hace de la universidad un lugar más familiar que enfatiza procesos de formación integral, frases como *“la universidad tiene cosas que la hacen ver como excelente y entonces me hace sentir a gusto en la universidad en la que estoy”*. (G.F., R. 15 P. 5), confirman dicho sentir.

*“Tener la posibilidad de estudiar en una universidad de la calidad que tiene la universidad, por lo menos a mí, es como wow tengo esa oportunidad, aprovecho la universidad al máximo y es como mi espacio también, entonces es como: es mi universidad y pertenezco completamente en ella y todo el tiempo súper orgullosa de donde estoy”* (G.F., R. 38, P. 10)

En este sentido, sostienen que la universidad les brinda los espacios adecuados porque le motivan a estudiar con mayor agrado y apoyan su desarrollo personal y debido a ello, les genera una sensación de bienestar con áreas de convivencia que los lleva a sentirse cómodos allí *“genera tranquilidad porque el espacio tiene*

*muchos salones y de todo tipo*” (G.F., R. 36, P. 9). Además las actividades de tipo cultural, según lo señalan, les brindan una identificación única en la que encuentran reconocimiento de otras dimensiones de su desarrollo y un sentido de pertenencia por la universidad. Estos espacios y actividades son valorados y retribuidos con cariño y respeto por parte de los estudiantes hacia la universidad.

Otra expresión de ello, se puede asociar con la lealtad que manifiestan al referirse a la universidad *“no solo es un espacio anclado para uno estudiar, sino que es sentido... entonces generalmente nunca hablamos mal de la universidad, debido a que la universidad ha sido como otra casa”* (G.F., R. 23, P. 7).

Posiblemente esto se refuerce con la percepción de reconocimiento que señalan en los diferentes espacios físicos de la universidad *“eres tú, te llamas así, aquí puedes estar, están como pendientes todo el tiempo del proceso”* (G.F., R. 32, P. 7), de tal manera que les permite afirmar *“que todo (estudiante) se siente cómodo estando en la universidad, no es que se sienta en el lugar equivocado, al contrario en su espacio, independientemente que sea la facultad propia o no, uno se siente cómodo y uno esta como en su casa”* (G.F., R. 39, P. 10).

Lo anterior, sumado a posibilidades que en el ámbito académico brindan oportunidades de crecimiento profesional y apoyos en lo personal y espiritual, tal como lo señalan los estudiantes *“intercambios, de una doble titulación, también desde la parte personal, física, moral como de asesoría sicológica, asesoría espiritual, que son unas de las cosas que más caracterizan a nuestra universidad”* (G.F., R. 27, P. 8) evidencian la formación integral como un derrotero, que implica acciones que para los estudiantes pueden llegar a asumirse como valores agregados, muy importantes en el proceso de formación.

De esta manera, la dimensión académica en la universidad, es vista por los alumnos como aquella que acompañada de oportunidades como los intercambios universitarios, soportada en buenas tecnologías, propiciando buenas relaciones entre los docentes y los estudiantes promueve educación de calidad *“la parte académica te va mejor, porque de pronto la relación con los profesores es más cercana, de pronto con los monitores, si ese clima no es tan bueno entonces vas a estar como apartado y por eso no va ser tan fácil aclarar tus dudas o preguntar”*. (E.1, R4, P 3).

A esto se integra el interés mostrado hacia la investigación, el avance científico y tecnológico que en opinión de los estudiantes, en la universidad, es muy buena; en este sentido señalan

*“Yo creo que la parte de la investigación caracteriza mucho a la universidad, en cuanto a que todas las facultades apoyan a diferentes grupos de*



*investigación y como que tratan de que los estudiantes se involucren desde los primeros semestres a estos grupos de investigación y los apoyan para que sigan en maestrías y estas cosas”. (G.F., R. 26, P. 8).*

En el decir de los alumnos, un docente con conocimiento de la temática y recorrido académico, se hace notar y este es otro valor agregado que la universidad les aporta, por ello *“un profesor con recorrido, con historia tras que se ve en la manera de enseñar, el conocimiento que tiene y todo uno como estudiante le tiene respeto y le presta más atención y trata de cierta forma de responder a esa exigencia que el profesor tiene en cuanto a los conocimientos que haya tenido a lo largo de su carrera”. (E.2, R.2, P.1)*

Con relación a la dimensión administrativa, los estudiantes manifiestan que existen diferencias en el ambiente que se percibe al ir de una dependencia a otra, por ejemplo en algunas de esas dependencias hay muchos más trámite y en otras no, y en este último caso la consideran muy buena, al ofrecer mucha colaboración; según ellos, la universidad cuenta con una estructura administrativa que les permite sentirse a gusto por estar estudiando allí y prueba de ello es que *“han nombrado algunos administrativos desde la facultad, digamos también los servicios que presta financiación y cartera, la vicerrectoría académica, la vicerrectoría administrativa, la vicerrectoría del medio en donde uno puede ir y hablar, si uno quiere hacer un intercambio entonces uno puede ir y ellos lo ayudan” (G.F., R. 46, P. 11).*

También la consideran muy organizada y dispuesta a suministrar información y respuestas a los requerimientos presentados *“yo puedo decir que la parte administrativa de la universidad a mi parecer es muy buena y muy organizada, extremadamente organizada porque tienen las dependencias y cada una se encarga de cosas muy concretas” (G.F., R. 44, P. 11),* pero también creen que en ocasiones son tan extremistas en dicha organización, que generan tropiezos porque *“tienen como mil protocolos de toda esa se pierde como la cercanía que estábamos hablando se llega a perder un poco ya como que no hay tanto contacto” (G.F., R. 49, 12).* En su sentir, la universidad esta crecimiento en número de estudiantes en una forma significativa, y por ello *“ya les está quedando pequeño y es como a veces entra a un edificio y por favor puedo pasar, entonces la universidad se está quedando pequeña con relación a la cantidad de gente que tiene” (G.F., R. 32, P. 9),* y aun cuando se nota dicho crecimiento de estudiantes, también se nota el interés de la institución por estar acorde con estas necesidades

*“porque digamos tres de las últimas obras de infraestructura de la universidad... la gente siempre se sentaba en las escaleras y entonces hicieron con sillas para que la gente se hiciera. Siempre tenía que caminar*

*hasta arriba hasta el polideportivo, entonces hicieron la ruta con miradores en madera, y la ultima vez en la cafetería central era solo un paso pero como ya hay mucha gente hicieron como unas sillas, como otra terraza para que la gente pudiera estar” (G.F., R. 36 P. 9 y 10)*

Con relación a los tramites académicos éstos se han mejorado en forma significativa, porque por ejemplo a *“la hora de retirar materias y uno va a la facultad y habla de que hay que cambiar materias y ese tipo de cosas que se vuelven muy ágiles” (G.F., R 43 P. 11).*

Para los alumnos, también se debe tener en cuenta que, aun cuando se habla de la universidad como un todo en su conjunto, los procedimientos varían de facultad a facultad, lo que implica que se encuentre mayor dinamismo en unas que en otras

*“desde mi punto de vista, los ambientes que se viven en cada facultad son diferentes los digo porque yo estudio dos carreras y tengo que hacer procesos administrativos y también estudio filosofía, entonces por un lado el proceso siente que se demora menos en algunas cosas cuando vas al otro sientes que no es lo mismo y hay cambia, el ambiente también cambia al ir de dependencia a dependencia” (G.F., R. 50 P. 12).*

La dimensión ética en el concepto de los estudiantes, permite ver que la universidad ofrece una formación integral, personalizada, con responsabilidad social y de mucho respeto por los estudiantes. Según los alumnos, la universidad se caracteriza por tener procesos formativos de tipo integral,

*“pienso que la Universidad se diferencia de otras universidades por la formación integral donde caben las dimensiones de cada una de las personas y su formación; aparte púes, lo veo difícil pero, trata que sea una formación personalizada digamos en la formación integral caben las dimensiones de cada una de las personas, caben la parte afectiva, espiritual, la deportiva y obviamente, todas las dimensiones las ve reflejadas acá en la universidad” (E.1, R. 17 P. 6)*

Como parte de esa integralidad, consideran que la universidad se preocupa por que sus estudiantes se encuentre ubicados en el entorno de la nación, *“hablemos de la responsabilidad social de los (estudiantes), realmente no se puede hablar por todos los estudiantes pero, si hay una gran conciencia de la realidad Colombiana” (G.F., R. 22, P. 7).* Así consideran que la universidad logra profesionales egresados que tienen claro el compromiso social con la comunidad, debido a que en su aprendizaje siempre están presentes todos los aspectos del ser humano.

Valoran como otro aspecto que caracteriza la universidad, el respeto que se tiene por los demás, que se evidencia en el trato de personas, sin importar su condición económica, de género, religión, sexual, edad, etc., siempre se observa respeto por la persona, *“pienso que es importante recalcar que si uno está haciendo cualquier actividad no van a incomodarlo, se respeta mucho como la autonomía del estudiante, igual ustedes se han dado cuenta que hay gente de diferentes edades, entonces estamos hablando de género, de diversidad”* (G.F., R 40 P. 10). De igual forma, recalcan el crecimiento como persona que reciben y que les permite generar sentimientos de *“solidaridad, sentido social, amor, entrega y compromiso, independencia”*. (G.F., R. 52, P. 13), según su criterio la formación es *“integral y es lo que entran todas las dimensiones y es lo que hablábamos ahorita todos los espacios de la universidad digamos fomentos de grupos estudiantiles desde canto a baile y la cosa artística”* (G.F., R. 24, P. 7), así mismo, consideran importante que la universidad los forme en el concepto de la responsabilidad, porque según ellos *“lo bonito de todo en que se forman en el estudiante el sentido de responsabilidad hacia el estudio, la sociedad pero también hacia el deporte”* (G.F., R. 20, P. 6).

Con relación a la dimensión cultural, los estudiantes manifiesta que la universidad les ofrece diversos tipos de eventos y distintos lugares para su esparcimiento, demuestra el interés de la institución por ellos, lo que es un aspecto destacable de parte de la universidad, y lo manifiestan con frases como *“es precisamente como todas las actividades van en pro del estudiante y en desarrollo del mismo, entonces uno encuentra si bien diferentes actividades para cada tipo de estudiante dentro de la universidad , entonces creo que la diversidad es como lo mas clave dentro del clima de la universidad”* (E.2, R. 12, P. 5), por otro lado y ratificando lo expuesto anteriormente, otro alumno se refiere diciendo *“ya ser (estudiante) es como ser parte de esta universidad para mí, es cuando aprovecho estos espacios y esta es la diferencia de otras universidades”*. (G.F., R. 17, P. 6)

## **Caso 2**

Abordar el clima organizacional en instituciones educativas, involucra varios aspectos; académico, socio-afectivo, cultural, administrativo y ético, que constituyen un todo y dan cuenta de las características del entorno, en la cotidianidad de la vida universitaria.

Se menciona la presencia de un macroclima; en el que resaltan la importancia de la infraestructura, los recursos y las relaciones interpersonales; al respecto opinan *“Considero que ya hemos abarcado todos los aspectos, mencionamos la infraestructura, las herramientas que proporciona como tecnología y otras*

*mencionamos la parte humana, la parte administrativa y los integrantes de la universidad” (E1., p. 6, r. 26)*

De la misma manera se valen de sus experiencias para caracterizar el clima organizacional, haciendo énfasis en que la forma de vivir y de estar en el entorno universitario es propio de cada facultad; es decir, destacan la presencia de un microclima; *“es lo que yo te decía por ejemplo todas las facultades son diferentes y tienen métodos de estudios diferentes y eso hace que las personas sean diferentes, al encontrar diferentes tipos de ambientes” (G.F., p. 3, r. 10)].*

Se puede observar que la percepción de los estudiantes frente al clima es expresada desde dos enfoques uno micro desde la facultad marcada por las diferencias de cada programa, el interés de estudio, las metodologías de enseñanza, y la forma en que se relacionan; dando como resultado ambientes diferentes: *“si tú te pones a ver área por área cada facultad, son muy diferentes y las metodologías son muy diferentes” (GF., p 2, r. 6);* un macroclima, asociado más a los factores administrativos y culturales, que interactúan para cumplir el objetivo de la universidad, la enseñanza, *“refiriéndose solo a la universidad el clima organizacional, es desde los profesores, hasta la estructura de los edificios, las herramientas para cumplir el objetivo de la universidad que es transmitir aprendizaje dependiendo de la facultad” (G.F., p. 3, r. 11).*

Dentro de la percepción del microclima reconoce la importancia que los estudiantes dan al proceso de enseñanza y aprendizaje; frente al cual destacan un nivel de exigencia alto y la búsqueda constante de la excelencia académica a nivel nacional e internacional *“tal vez nos hace exigirnos un poquito más a la excelencia académica, a cada vez retornos más , llegar un poquito más lejos cada semestre, sacar una nota mejor que la pasada, para mí eso ha sido lo que este ambiente me ha dado lo que me ha influenciado a mí” (GF., p. 4, r. 15)*

Por su parte, ese proceso en la formación académica del estudiantes se caracteriza por una metodología donde la base del proceso es la autonomía, *“que el estudiante debe preparar la clase en casa y después debe llegar a clase con la clase preparada, presentar dudas y cada vez se pone más y más los profesores de acuerdo para llevar a cabo esta metodología” (GF., p. 2, r. 6).*

Para los estudiantes el desarrollo de la autonomía, la alta exigencia y la competitividad, son determinantes en el clima que viven en el entorno universitario.

*“a mi cuesta por ejemplo el Cálculo, no sé por qué lo tengo que estudiar, pero lo tengo que estudiar y lo trato de sacar adelante pero acostado de que de un sufrimiento, después me van a dar una nota y que; se fijan mucho en*

*una nota, ellos se basan únicamente en notas” (GF., p.6, r. 27). “Creo que la universidad se enfoca a promover la competitividad y en base a eso pues promueve el ambiente académico (GF., p.1, r.3)*

Dentro de las percepciones de los estudiantes frente a la formación se encuentra el perfil del docente, de quien recalcan la formación académica y la experiencia, lo que permite cualificar su gestión;

*“La mayoría de los profesores de la universidad, lo admirable es que tienen muchos estudios, maestrías, y en realidad se notan que son personas dedicadas a los temas que están enseñando, que son personas que saben, además ocupan puestos muy importantes en el país” (E1., p. 1, r. 5), es así que los docentes influyen en el ambiente de aprendizaje, “si uno tiene un profesor que este realmente dispuesto a educar a enseñar al alumno a ser capaz de dedicarle un poco más de tiempo, que realmente se preocupe, eso ayuda mucho al ambiente de aprendizaje” (E2., p.7 r. 27)*

Dentro de ese ambiente académico, no desconocen la existencia de aspectos propios que caracterizan la cotidianidad de la vida en la universidad; acciones de los estudiantes que están intrínsecamente motivadas por la satisfacción y el esfuerzo personal, el competir con sus pares para obtener siempre los mejores resultados, de la misma manera esta el aporte de la universidad proporcionando un ambiente investigativo y de excelencia académica.

En este sentido forma parte de esa identidad cultural las características del estudiante, donde se mencionan elementos que lo identifican y son propios de su rol dentro de la universidad; la autonomía, expresada en la capacidad que tiene para gestionar su propio aprendizaje; el desarrollo de la responsabilidad y la autodisciplina, que le permite la organización y el manejo del tiempo para preparar el tema antes de llegar a clase; independencia en la toma de decisiones, lo cual se ve reflejado en la asistencia a seminarios, y cursos por voluntad propia con el deseo de complementar el aprendizaje; *“se enfoca en que uno estudie solo, en que uno sea una persona pues autodidacta, por decirlo así” “entonces no le dan a uno todo, en clase no le dicen cómo hacer las cosas tan paso a paso, sino que le toca a uno pues ingeniársela. Creo que es un nivel bastante bueno” (GF., p.1, r. 1)*

De la misma manera, destacan la importancia de las relaciones con personas de diferentes regiones del país y de diferentes partes del mundo; esos encuentros aportan gran riqueza, ya que se convierten en un factor para nuevos aprendizajes *“Esa interacción con diferentes culturas me parece, que hace que le abre la mente a muchas cosas y uno puede aprender de esas personas.” (GF., P.5, r.2); se*

percibe este aspecto como factor de interacción social y ente movilizador dentro del macroclima.

Lo anterior, sumado a la investigación y la innovación, hacen parte de las características que identifican a la institución y sobre las cuales los estudiantes reconocen la posibilidad de nuevos aprendizajes:

*“pues, yo lo considero bueno por varias razones, la primera es que la universidad está en constante investigación, creo que la universidad investiga bastante en todas las áreas de la ciencia y por lo menos en la ingeniería en la que yo estoy, creo que ellos siempre van a la búsqueda, yo he notado una gran fuerza investigativa que respalda los resultados académicos (GF., p. 1, r. 3)*

A esto se integran elementos como infraestructura y recursos, que en palabras de los estudiantes se refieren al conjunto de elementos físicos que aportan a un clima adecuado para la actividad educativa; donde se mencionan espacios apropiados para estudiar, tecnología, libros y zonas de recreación y deporte:

*“cuenta con muchos lugares para poder estudiar, cuenta con muchas bibliotecas, la de ingeniería, la de economía, la de administración, son muchas bibliotecas, tiene muchas salas de estudio, entonces uno por cada lugar que camina tiene un lugar para hacerse a estudiar sin bulla para concentrarse” (GF.,p.4, r. 17)*

En complemento a lo anterior los estudiantes perciben una adecuada gestión administrativa, evidenciado en disponibilidad de recursos, la adecuada infraestructura, la regulación de normas, tramites a través de proceso ordenados y satisfactorios, el planteamiento de objetivos y mejoramiento continua, que marcan las pautas dentro del macroclima; *“a nivel disciplinario están reguladas las normas, encuentra siempre los recursos, video vean, el envío de correo, siempre informa las cosas necesarias, también hay muy buena gestión, esa organización, la universidad tiene muy bien establecido todo lo que tiene que hacer” (E2, p.11, r. 41).*

De esta manera los estudiantes relacionan el clima organizacional con la estructura jerárquica, la cual determina procesos, objetivos, normas, destino y uso de los recursos; la cual es percibida por los estudiantes de forma positiva:

*“La universidad tiene una organización con un corte burocrático, uno lo ve desde el estudiante en las normas y el reglamento que uno sigue, generalmente se ciñe mucho a lo que dice el reglamento de la universidad” (GF., p.10 r. 50). “Que a través de la parte administrativa es que se genera*

*todo, ellos son los que idean como va a estar estructurado todo” (E.1, p. 5, r. 20); “lo que uno paga se nota; en las inversiones, en todo lo que han dicho en los recursos que uno tiene para estudiar, entonces, en cuanto recursos está muy bien administrada” (GF., p. 9 r. 48).*

Todo lo anterior, genera en los estudiantes sensaciones y sentimientos (tranquilidad, comodidad, bienestar, orgullo, amistad, admiración, etc.) y el reconocimiento de que ese sentir forma parte del clima que percibe de la universidad; suscitado por el apoyo que recibe para el logro de sus metas, la disponibilidad de recursos, la infraestructura, la satisfacción por el ambiente agradable que propicia el deseo de estudiar y el orgullo de pertenecer a la universidad; *“la universidad es muy agradable, se presta mucho, es lo de la infraestructura; tú te vas a cualquier lugar y los lugares son lindos, te puedes sentar en un pedazo de pasto, literalmente a estudiar, porque es agradable por que el ambiente te lo da” (GF., p. 8, r. 39)*

De otra parte expresan experiencias que propician sensaciones y sentimientos negativos, (sufrimiento, cansancio, stress, fatiga) a causa de la exigencia académica; *“hay semanas en las que uno se quiere tirar de un puente; porque están estructuradas todas las matrías muy parecido y va a haber semanas en las que vas a tener siete parciales y eso es algo que uno no se puede quejar (GF., p.8 r. 39)*

De ésta manera expresan que las percepciones son producto de las experiencias y estímulos que reciben de un entorno y que forma parte del concepto que tienen del clima.

Forman parte de esas experiencias, las relaciones que los estudiantes establecen; en primera instancia entre compañeros, mediada por el respeto, la cordialidad y la competitividad; motivada por intereses académicos y más adelante por amistad:

*“Hay varios factores el primero es de camaradería, que se hacen amigos más allá de la universidad, o puede ser que solo sean amigos de la clase, o con los que se hacen trabajos grupales, o conocidos que solo se ven y comparten algunas clases, y el saludo, cómo estás, qué tal todo” (E1.,p.4, r. 14)*

Surge una reflexión frente a esa relación entre compañeros y es la dificultad que tienen para el trabajo en equipo, afectando así el microclima. *“que han puesto un esfuerzo muy grande en tratar de inculcarnos ese trabajo en grupo y esa complicidad entre estudiantes y esa manera de ayudarnos a nosotros mismos” (GF., p. 3, r. 9)*

En lo expresado por los estudiantes se observa que se establecen diferentes tipos de relaciones interpersonales, mediada roles, necesidades e intereses; donde se establecen vínculos a través de momentos comunicativos simples y básicos, hasta los que son motivados por factores afectivos creando en algunos mayor cohesión grupal, mostrando así que las relaciones sociales y afectivas están presentes en el entorno universitario impactando más en el microclima, que en el macroclima.

En ese transcurrir de relaciones interpersonales surgen los valores, destacando los más característicos; la colaboración, es decir la ayuda que da la universidad al estudiante para el cumplimiento de los logros académicos, el respeto por las personas, la cordialidad en el trato y la responsabilidad, producto de la autonomía; son valores que se viven en la cotidianidad del entorno escolar y hacen parte del microclima presente en la universidad; *“Es de cordialidad de respeto la cordialidad es algo muy básico aquí en la universidad; pues el saludo, digamos que todos estos modales de educación no se pierden”* (E1., p. 4, r. 13)

Los estudiantes mencionan la importancia de propender por una educación integral, atribuyendo éste complemento a la formación en valores; según sus percepciones hay ausencia de valores, haciéndose más relevante la excelencia académica por encima de los valores, a causa de la idea que tiene el estudiante de ser el mejor, y el privilegio que el docente da a la nota:

*“pero también creo que allí se están perdiendo ciertos valores que no tiene la universidad por esa falta de unos valores o una ideología; como acá es tan diverso y puede venir cualquiera, solo se mira la excelencia; la gente se enfoca mucho en notas por encima de los valores y la gente, pues acá se da mucha copia y es en busca de eso”* (GF., p. 5 r. 26).

En ese mismo sentido la ética profesional del docente, está determinada por el ejemplo en amor, motivación y sentido de pertenencia hacia la labor que desempeña, el reconocer y valorar el potencial del estudiante, la capacidad de servicio, el cumplimiento de las normas y el interés por el aprendizaje del estudiante *“también cuando le da una participación activa al estudiante, cuando valora su opinión, cuando el profesor tiene grupos de investigación y ve en los estudiantes potencial para pertenecer a estos grupos, entonces lo motiva, lo invita, lo hace sentir importante”* (E1., p. 6, r. 22)

### **Caso 3**

Hablar de clima organizacional en ambientes educativos, abarca indagar sobre lo administrativo, los sentimientos, la cultural, los procesos de enseñanza y aprendizaje y los aspectos éticos presentes la institución; en nuestra investigación la definición de clima organizacional, es establecida en términos de percepción de



los estudiantes universitarios, como elemento clave para conocer el ambiente interno global Institucional, cuyas características son percibidas directa o indirectamente por los estudiantes. De esta manera, el clima es percibido desde el tipo de relaciones, comportamiento, comunicación e información que el estudiante vivencia:

*“tiene que ver con las relaciones que existen entre los estudiantes - estudiantes; estudiantes – docentes; estudiantes -administrativos y estudiantes con el concejo superior. También con el dinamismo entre administrativos-profesores, entonces, todo depende del tipo de relaciones, del tipo de comunicación, del tipo de información que se dé, del tipo de comportamientos, y eso en mi concepto es el clima organizacional” (GF., r. 1, p.1)*

Así mismo se ve afectado por una serie de aspectos de tipo administrativo, de gestión, académicos e interpersonales, que afectan directamente al estudiante en su cotidianidad dentro de la universidad:

*“se ve afectado por cosas como la infraestructura, para el desempeño y desarrollo de sus actividades, la forma como se da la comunicación, como se responde, la agilidad de la misma respuesta, para que exista una interacción y una relación entre los diferentes integrantes de una misma comunidad educativa” (GF., r. 2, p.1)*

*“el estudiante se ve afectado por todo durante cada jornada académica, entonces lo afecta: los edificios, el personal de aseo, el señor de la fotocopiadora, la comida en la cafetería, el aseo en los baños, el trámite administrativo, sus clases, sus docentes, sus mismos compañeros, lo afecta todo, y ése conjunto de cosas y situaciones es lo que se denominaría el clima en la universidad, el todo, es el clima que se vive a diario aquí” (E1., r. 1, p.1)*

En el mismo sentido, emerge de la información recolectada en esta universidad, aspectos relacionados con las diferencias en el clima que se presentan entre las distintas facultades. A este respecto los estudiantes señalaron: *“la universidad no funciona como universidad sino como ramitas independientes que son cada facultad, la facultad de derecho funciona de cierta manera, la facultad de administración funciona de manera diferente” (GF., r. 11, p.3)*. Por lo cual los estudiantes hablan sobre el clima dependiendo de la percepción que tengan sobre cada facultad:

*“Depende de las facultades, personalmente lo considero así, hay facultades que son muy buenas y tenemos facultades que no son tan buenas,*

*entonces, no se generan esos climas o no se manejan esos climas dependiendo de la facultad” (GF., r. 9, p.2). “En la universidad se da mucho eso, muchas facultades son buenas, muchas facultades son malas, porque las facultades son independientes” (GF., r. 10, p.2)*

De esta manera, el clima organizacional, según lo señalado por los estudiantes, es percibido por una parte, desde la facultad, y podría denominarse microclima; y por otra parte, desde el clima general de toda la institución, que podría llamarse macroclima:

*“El clima organizacional que se da entre los administrativos, afecta el desempeño en general de los estudiantes, mucha veces la falta de comunicación dentro de la administración con las facultades, causa un efecto que indirectamente nos afecta, por ejemplo, la falta de comunicación porque algunos mensajes del rector no son comunicados a los estudiantes o son poco los comunicados” (GF., r. 5, p.1)*

Por otra parte, dentro de lo administrativo, los estudiantes refieren diferencias entre lo que buscan las distintas instancias de la universidad:

*“Hay una diferencia, una distancia muy grande, entre el constructo de lo que se quiere en todas las instancias, digamos en rectoría, cuando el rector hace las charlas siento que tiene una visión que me gusta de la universidad, luego voy a decanatura y siento que la visión me sigue gustando, pero que ha cambiado un poco, me acerco a la dirección de programa y ya no me gusta, comparto con mis compañeros y siento que ese clima ni siquiera se da” (GF., r. 13, p.3)*

Manifiestan además, que existe un manejo burocrático dentro de la institución, relacionado con la elección y manejo del personal docente y administrativo, el cual perciben poco apropiado, para el buen desempeño y desarrollo de su formación:

*“Porque como estamos divididos por facultades y no estamos unidos a lo que arriba quieren, sino que cada uno hace lo que quiera, que hoy en día puedo decirlo, por lo menos en mi facultad y por los comentarios que he escuchado, que hoy en día, se están generando cambios, no porque sean necesarios, sino porque de arriba los exigen, porque es que desde arriba yo quiero este personaje, lo que yo quiero para la facultad es esto, o para la universidad es esto, entonces quiero tenerla ahí, sea apropiada o no sea apropiada, tenga la hoja de vida o no la tenga, pero digamos es lo que pasa” (GF., r. 15, p.4)*

Sin embargo, los estudiantes evidencian facultades que conservan su independencia y manejo burocrático en la determinación de procesos y decisiones:

*“personalmente pienso que, se maneja una burocracia dentro de la facultad, donde no se siguen los procedimientos, ya sea para escoger docentes, ya sea para escoger administrativo, entonces, no se respetan los procedimientos para elegir, no se respetan las bases que hay, eso no genera una buena educación, porque voy escogiendo por mi amistad, porque es un recomendado y no por lo que realmente debo escoger, no puedo decir que sea la mejor facultad, ni que tenga la mejor educación, podemos ser mejores y podemos mejorar si se cambian ciertos procesos burocráticos, llamémoslo así, dentro de la facultad, para escoger a las personas que nos enseñan” (GF., r. 9, p.2)*

Otro de los aspectos asociados a la dimensión administrativa de acuerdo a la percepción de los estudiantes, es la rigidez entre el hecho de ser muy organizada y a la vez que dicha organización dificulte los procesos:

*“Existen trabas, digamos como la parte administrativa, entonces que necesitan ir a la biblioteca y sí, te prestamos el libro pero con el carnet refrendado, y uno para refrendar necesita ir a registro, lastimosamente no es sólo presente su recibo de pago y lo refrendamos, sino que, es según el horario como esté la señorita para que le refrende el carnet, o si no, que se acabaron los tickets, que venga mañana, entonces esa parte es como complicada... las inscripciones de materias, es complicadísimo, porque por lo menos uno tiene su horario y se inscribió a una jornada diurna, y uno se va a inscribir, y no es las clases que yo quiera sino que las que el sistema me diga, que si yo voy a ver tal clase, me la pone de noche, pero si yo soy de diurno porque me va a inscribir en la noche, entonces eso si tiene que mejorar.” (E2., r. 1, p.1)*

De igual forma, los estudiantes manifiestan que se ha dado importancia a la nueva infraestructura, olvidando a los estudiantes y el mantenimiento de recursos que favorecen su bienestar, al respecto consideran: *“se preocupó por posicionar a la universidad... dentro de un campus como estructura y no dentro de un campus académico, por lo menos en este momento no, y esa es como la visión que hay” (GF., r. 15, p.4)*

*“Se preocupó más por la infraestructura y no por la calidad, entonces que pasa, no se crea un clima organizacional dentro de la universidad y con la facultades no hay una relación, entonces yo me preocupo más por lo que*

*dice la cabeza de todo, que es crear algo nuevo, pero, que pasa yo llevo a la biblioteca y encuentro libros de 2007, 1997, 1989, y estamos en el 2011, y yo no puedo llegar a buscar un código o una ley que ya ha cambiado porque me tiro el parcial” (GF., r. 17, p.5)*

Esta visión, es de suma importancia para evidenciar que la percepción de clima del estudiante, se ve afectada cuando prima el desarrollo arquitectónico de la institución, sobre su sentir de desarrollo personal y académico:

*“Nos preocupamos más por crear una infraestructura, que fuera un campus espectacular, que tuviera lo mejor, más que cualquiera, pero nos olvidamos de que existen los estudiantes, de que existen unos docentes que hay que aprender a manejar, de que existe una calidad, fue más importante darle una infraestructura a la universidad por los cambios que hoy en día se generan, a que los estudiantes tuvieran una mejor calidad” (GF., r. 15, p.4)*

Otro tema relacionado con el proceso administrativo y de relevancia para los estudiantes, es el relacionado con el proceso de admisión, los estudiantes consideran que la institución ha mejorado sus procesos en cuanto a los filtros para el ingreso de nuevos estudiantes:

*“La universidad ha tenido una mejora impresionante en los filtros, antes uno llegaba acá y con el ponderado del Icfes le daban a uno la posibilidad de una entrevista, pero con lo de la entrevista era prácticamente estar adentro, entonces por lo menos la gente con la que yo presente entrevista todos están adentro, ahora, si es un filtro grande..., entonces hay mayor exigencia, ya hacen un examen, hacen la entrevista, está el Icfes, entonces esos estudiantes que llegan nuevos, llegan con una visión completamente diferente, llegan con un visión de exigencia, llegan con una visión de oiga si aquí exigen tanto para entrar, entonces la entrada debe ser lo fácil, mantenerse va a ser lo complicado, y si los filtros han mejorado muchísimo”. (GF., r. 28, p.7-8)*

De otro lado, los estudiantes consideran que el clima organizacional de la universidad, esta dado por la interacción que ellos pueden realizar en las diferentes áreas de la universidad, que permiten una comunicación permanente durante el proceso formativo:

*“En nuestra facultad, la comunicación de administrativos al director de programa y a los estudiantes se da en conjunto, nosotros tenemos esa posibilidad, nos dan todas las posibilidades académicas, hace dos meses los profesores nos dijeron hagan una lista de los libros que necesitan, hace un mes llegaron los libros, tenemos libros nuevos, tenemos más*

*comunicación con nuestro director de programa, y realmente si tenemos un clima cómodo” (GF., r. 25, p.7).*

No obstante, en oposición, otros estudiantes manifiestan: *“Existe el medio electrónico, donde se informa todo, usan también carteleras, pero muchas veces los estudiantes no las leen o no ven sus correos y ni la página” (E2., r. 15, p.4)*

*“A mí me parece que la comunicación es mala, es decir, hay mucha información muy buena, digamos por el correo institucional mandan un montón de cosas geniales, muy buena información, pero está mal direccionada, deberían hacer un boletín manual, algo que se acercara más a la gente, tenemos un canal que casi nadie lo ve, está el periódico que no llega a todas las unidades académicas, está la radio, la emisora para que todo el mundo participe, pero no todos participan al 100%, y está el otro medio que es la página, que es el que más se consume, pero la página, o sea la información es buena, pero hay que saberla manejar y saberla direccionar” (E1., r. 16, p.4)*

Además, consideran que el tema de las solicitudes de la información en los diferentes entes institucionales, presentan fallas debido a la demora en la respuesta de lo solicitado:

*“Falla el tema de solicitudes de información en todas las instancias, empezando por rectoría, pasando por la vicerectoría, las decanaturas, al solicitar información la cosa ya cambia, la acción del saludo y el acercamiento es sencillo, pero, la respuesta a la solicitud si no.” (E1., r. 10, p.3)*

Ahora bien, lo anterior no desconoce los recursos institucionales como un aspecto importante en el clima organizacional y en la percepción que las personas tienen de la institución en la que se encuentran, al respecto los estudiantes consideran que: *“tenemos algunas herramientas porque la universidad no puede dar más en estos momentos, entonces, nos vemos afectados académicamente, por ejemplo, en laboratorios como en biblioteca” (GF., r. 14, p.4)*

*“La mayor parte sí, yo diría que proporcionan los mínimos, pensaría que podríamos mejorar bastante en los laboratorios y la parte de audiovisuales, porque eso sí perturba el desarrollo de las clases, ya que no fluye la dinámica de las clases, porque a veces los computadores, los proyectores, no están en el salón, sino que hay que transportarlos. En cuanto a la biblioteca, cuenta con unos recursos bibliográficos muy buenos, obviamente todo puede mejorar, podríamos tener más ejemplares de libros, han invertido en colecciones muy buenas, han invertido en acceso a bases de*

*datos que son muy buenas, por lo menos en mi facultad las cosas de biblioteca están muy bien, pero digamos en la facultad de derecho, se han quejado de varias cosas, por ejemplo, los códigos no son actualizados y no cuentan con el material suficiente en la biblioteca. En cuanto a cafetería aquí en calle 100 creo que hay mucho más control y hay surtido, en mi facultad, tenemos dos cafeterías, y funcionan supremamente mal, hemos dado montones de quejas por el tema de salubridad, y no se le ha dado solución al tema, ya estamos cansados, y la universidad no ha dado solución. Otro tema es el de seguridad, sería con el apoyo de más cámaras para que no se pierdan las pertenencias de los estudiantes, porque de vez en cuando, hay oleadas de pérdida de cosas” (E1., r. 15, p.4)*

En cuanto al sentir que le genera la institución, los estudiantes manifiestan alegría, satisfacción, orgullo, amor, compromiso y compromiso social hacia su institución y la comunidad:

*“Yo me siento orgullosa, yo soy una persona que me siento muy feliz, académicamente, personalmente, siento que me ha hecho crecer no sólo en la academia, sino para mi vida profesional, siento compromiso, y siento ante todo lealtad, cuando yo salga y reciba ese diploma, siento que debo cumplir un compromiso social muy grande, porque no es solamente me estoy representando a mí, sino a toda una universidad” (GF., r. 47, p.11)*

*“Yo amo mi universidad, me genera pasión, alegría, unas ganas de seguir creciendo, ha construido también en mi parte personal muchísimo, entonces nada, la universidad mucho amor y el compromiso en el futuro de seguir construyéndola, y la verdad pues internamente hay muchas dificultades, pero afuera nosotros seguimos siendo lo mejor” (GF., r. 49, p.11)*

Igualmente, se genera un sentir hacia la facultad, manifiestan que existe rivalidad entre programas y lejanía entre facultades, lo cual dificulta acentuar relaciones con estudiantes de otras carreras:

*“En mi facultad, siento la pertenencia, las secretarías son muy amables con nosotros, siempre están dispuestas, los directores de programa también están ahí pendientes de que necesitan, cómo van, igual los asesores, en el programa siempre están muy pendientes de nosotros, pero también existe como rivalidad entre programas, también a nivel de la universidad las facultades son muy lejanas, por ejemplo uno nunca va a hablarse con un ingeniero de aeronáutica o un mecatrónico, porque no existen los espacios, y es como el ego de cada facultad, la facultad se preocupa porque los*

*estudiantes estén bien, pero hay que acentuar las relaciones que hay entre los estudiantes” (E2., r. 1, p.1)*

Por su parte, la relación que se genera entre estudiantes y docentes, es dependiente del área o asignatura y del docente que la dicta, sin embargo, manifiestan que es una relación cercana, por ser los docentes las personas más allegadas con quien se relacionan en su cotidianidad universitaria:

*“Yo diría que depende del área, hay áreas en las que la relación es netamente académica y no hay ninguna relación, y hay otros docentes que son, digamos, más apegados al estudiante, se acercan más al estudiante a preguntarle qué cosas se pueden mejorar, pero yo sí creo que está muy relacionado como con el área o la asignatura que uno este con el docente, pues hay personas o áreas que se caracterizan por ser como un poco lejanas, entonces la relación depende de eso” (E1., r. 9, p.2)*

*“Muy buena y cercana, ellos son nuestros maestros, pero, al mismo tiempo son nuestros consejeros y amigos. Creo que debe romperse la brecha docentes y estudiantes, porque finalmente ellos nos están formando, pero también nos están formando como personas, entonces si ellos simplemente se dedican a la academia, nosotros vamos a ser una máquinas de producción y no vamos a ser personas, al romper esa brecha, entonces, se unen más y es más fácil para que uno empiece a relacionarse” (E2., r. 9, p.3)*

Evidencian que la relación de los estudiantes con los empleados de la institución es cordial, respetuosa y amable, *“muy buena, digamos, es extraño, pero uno llega y se sabe el nombre de todo el mundo, y es al revés, ellos también se saben el nombre de uno, y uno va caminando y saluda a todo el mundo, entonces es como muy afectiva la relación” (E2., r. 10, p.3)*

*“Yo diría que buena, en su gran mayoría las personas son receptivas, por ejemplo, con las personas de servicios generales de mi facultad, que son las personas que más veo, la mayoría yo los saludo y son gente muy amable también, las secretarias, también están muy pendientes, la parte administrativa como tal de mi facultad, por lo menos decanatura de mi programa, siempre son receptivos a escuchar” (E1., r. 10, p.2)*

Consideran además, que tanto los docentes como los empleados de servicios generales se ven satisfechos con la labor que desempeñan en la institución, en contraposición con lo que perciben de sus directivos, a quienes notan con sobrecarga laboral, cansados e insatisfechos con su labor: *“Se ven muy contentos,*

*obviamente no falta el que diga estoy cansado o me quiero ir, pero, uno va a cualquier lado y se ven contentos con lo que hacen” (E2., r. 12, p.3)*

*“Yo diría que no, diría que algunos sí, digamos el jefe de bienestar se ve satisfecho con su trabajo, pero lo veo muy cargado, en mi facultad yo no veo a mi directora de programa contenta con su trabajo, a la gente de servicios generales los veo normal, algunas secretarias las veo también cargadas, al director de posgrados no lo veo conforme, los docentes creo que son quienes más felices o conformes se ven con su trabajo” (E1., r. 13, p.3)*

Por otra parte, reconocen que existe un sistema de gestión de calidad en cuanto a programas y docentes para favorecer su bienestar, aun así, consideran que la calidad no es la mejor, sin embargo, son consientes que como estudiantes han sido poco proactivos en este proceso:

*“En el papel, la universidad tiene un sistema de gestión de calidad, tienen una oficina de control interno, y eso en el papel se ve muy bonito, pero la calidad en el sentir de nosotros no es como se ve en el papel, la facultad se preocupa porque se tenga un perfil de calidad, porque los programas sean adecuados, pero por ejemplo, mis compañeros de la facultad de Ñ me comentan que en su facultad, la calidad no es la adecuada, hay docentes fuera de lugar, incluso, nosotros en la facultad de Ñ tenemos uno que otro docente que no está como acorde con la calidad, pero como hay unos estatutos profesoriales y ellos los cumplen, la universidad ha creado muchas herramientas para evaluar la calidad y nos falta a nosotros como estudiantes, ser más exigentes en muchos aspectos, que son base para crear la calidad, si nosotros no reportamos, entonces todo está bien” (E1., r. 16, p.3)*

En cuanto, a las características de tipo cultural que identifican la institución, señalan, que no reconocen una cultura en la universidad, sienten que ha comenzado a crearse un ambiente cultural *“nosotros no tenemos una cultura definida de la universidad, hasta ahora se está formando” (GF., r.33, p.9)*. *“Pues algo que uno diría que es lo propio, pero esto ha cambiado, a lo largo del tiempo lo hemos cambiado y es mejor, ha mejorado mucho el sentir” (E1., r.6, p.2)*

En esta dirección, los estudiantes manifiestan un sentido de pertenencia por la universidad:

*“Hay algo y es que mi pregrado lo estoy haciendo aquí, y ésta va a ser siempre mi alma mater, esté donde esté, haga las especialidades que haga en cualquier otra universidad, siempre mi facultad va a ser ésta y va a estar*



*aquí, la facultad puede estar en crisis, en caos, pero amo mi facultad, amo mi universidad y eso lo lleva cada uno” (GF., r.42, p.10)*

*“El hecho de que uno se sienta cómodo y feliz aquí, que a uno le guste venir a recibir sus clases, que sienta que lo que está pagando es poco comparado con todo lo que recibe y le dan, entonces uno quiera de alguna manera, recompensar todo lo que ésta institución está haciendo por uno, eso es lo que hace que uno sienta un gran arraigo y sentido de pertenencia por su alma mater” (E1., r.8, p.2)*

En contraste con lo anterior, algunos estudiantes consideran que todo lo que les brinda la institución espacios, actividades, conocimiento, no tienen reconocimiento ni son valorados por parte a algunos estudiantes, que se muestran indiferentes ante todo suceso y actividad que propone la institución: *“hay que tener en cuenta que dentro de esta universidad hay grupos que no le importa lo que estamos hablando acá, a ellos no les importa si hay libros, si hay clase o no hay clase” (GF., r.19, p.5)*

*“Se ve mucho la apatía de los estudiantes, el año pasado estábamos con la encuesta de acreditación internacional, un cuadro grandísimo que mando el rector, una propuesta muy buena sobre como veíamos nosotros, desde el punto de vista de los estudiantes, todo lo que es la universidad, y uno les decía muchachos vamos a hacer la encuesta y contestaban que para que, si a eso no le paran bolas, ahora, diciéndoselo a la gente con la que uno tiene confianza, que tal con el resto del mundo. Eso es una vaina caótica, uno les dice y les dice y hasta regaños se gana uno, porque yo me los he ganado. (GF., r.21, p.5)*

De igual forma, manifiestan, que dicha apatía es el reflejo del ejemplo y poco compromiso que perciben en sus facultades, de sus docentes y directivos hacia la institución:

*“Yo creo que el problema es desde la parte más pequeña de la universidad que es cada facultad, no existe ese compromiso, entonces, si yo veo que mis docentes no llegan temprano, si yo veo que mis directivas no llegan y no están en su sitio, en donde deben estar, no se genera ese clima organizacional dentro del cual deben trabajar las administrativas para que uno tenga ejemplo, por eso, a uno no le va a importar nada, si yo vengo a buscar a la directora de mi facultad y nunca la encuentro, entonces para que me voy a preocupar, si yo quiero trabajar en algo y mi facultad no se preocupa, si no existe de parte de ellos un compromiso con la parte de*

*arriba que es realmente toda la universidad, pues, mucho menos, por parte de los estudiantes” (GF., r.22, p.6)*

*“La apatía es clarísima, obviamente acá estamos algunos que no somos apáticos al proceso, pero la mayor parte de los estudiantes sí, eso daña el crecimiento de la universidad, y quizá también pasa con gran parte de la comunidad, porque no es toda, falta un mayor sentido de pertenencia por la institución, porque en la medida en que crezca el sentido de pertenencia no pasan esas cosas que menciono, entonces, como docente me entrego porque son mis estudiantes y les voy a dar lo mejor, y como estudiante la clase es tan buena que no vale la pena ni siquiera contestar el celular” (GF., r.23, p.6)*

Manifiestan que dentro de la cultura de la institución “la comunicación es un problema en general” (GF., r.27, p.7), “no hay o no existe, una comunicación con los estudiantes” (GF., r. 3, p.1)

*“Yo diría que el clima existe, aun así no exista comunicación, lo que pasa es que esa comunicación, si es adecuada nos mejoraría la calidad del clima, aunque, el clima es algo que es intangible, es algo que está ahí y nos afecta, sin embargo, la comunicación que es algo que todos hemos resaltado, sería lo que construiría y ayudaría a que ese clima fuera más dinámico, mejor o peor” (GF., r.7, p.2)*

Otra dimensión sobre la cual opinan los estudiantes, es el ámbito académico visto por los alumnos desde la cualificación pedagógica y disciplinar de los docente, dando relevancia a su capacidad y experiencia: “nosotros aprendemos de los académicos, entonces si no tenemos un buen académico, no vamos a tener un buen proceso académico” (GF., r.9, p.2)

*“Tenemos profesores excelentísimos, que saben muchísimo, pero también falta mucho que los profesores tengan la facilidad para enseñar, yo tengo un profesor que el empieza a hablar digamos de sensores y termina hablando de amplificación, todo tiene que ver con todo, pero sabe tanto, que no sabe explicar” (GF., r.28, p.8)*

*“Depende del profesor, los hay entregados, dinámicos, siempre con ganas de darlo todo, muy preparados, que llevan bien su clase, su trabajo, saben manejar el grupo de estudiantes, pero hay otros, que no se les notan las ganas de estar acá, dan lo mínimo al estudiante, sus clases son ahí como por dar la clase cumplir y ya” (E1., r.3, p.1)*

*“Uno encuentra varios, son varios tipos de profesores, tenemos el profesor que es dado a la clase, que le gusta que los estudiantes aprendan, que se nutran de lo que ellos hacen, buscan las formas para que nosotros aprendamos; tenemos los profesores...hay un profesor que definitivamente yo creo que...él es una eminencia, sabe mucho, pero realmente creo que nos roba la materia, no nos enseña, o, él se pega a su computador y es muy magistral; tenemos también a profesores, que son como muy primíparos en la enseñanza, que de pronto tienen mucha experiencia y son muy buenos en las organizaciones y que les ha ido muy bien, pero no en la parte de la pedagogía y de la academia” (E2., r.3, p.2)*

Con respecto a la metodología y manejo de la clase, los estudiantes manifiestan que cuentan con algunos docentes dinámicos en sus clases, otros, se muestran monótonos y sacan poco provecho de la tecnología que les brinda la universidad para usar en las clases: *“algunos siguen métodos muy planos, que se tornan monótonos y las clases aburridas, otros si son chéveres y dinámicos en sus clases,” (E1., r.4, p.1)*

*“La universidad hizo un esfuerzo por poner computadores, pantallas, pero los profesores se quedan cortos cuando los usan, en cuanto al manejo, tengo tres casos particulares en que el profesor sólo utiliza la pantalla para leer lo mismo que nos dio en el paquete de fotocopias, si ya las tenemos impresas no las necesitamos leer en el monitor. Otro profesor depende de mí o de otro compañero que sabe manejar internet o Word, para que montemos algo novedoso, o sea, no sabe ni siquiera utilizar Word, ese es el panorama de docentes que no deberían estar aquí. Los docentes jóvenes que están recién ingresados, han tratado de buscar incentivar a los estudiantes a investigar” (GF., r.31, p.8)*

Consideran que la satisfacción del estudiante por las asignaturas cobra importancia dentro de la percepción del clima, sin embargo, el currículo o el plan de estudios es considerarlo poco relevante en la percepción que se tiene de clima:

*“Yo creo que depende de todo, es diferente entre facultades, dentro del mismo programa dependiendo de la materia, va a ver satisfacción completa o insatisfacción..., la satisfacción depende no tanto del plan de estudio como tal completo, sino de cada materia o de cada rama que a ti te den en el programa” (GF., r.30, p.8)*

*“Pienso que no es relevante, el hecho que la universidad cuente con un currículo y unos planes de estudios muy bonitos y muy bien organizados y estructurados, dan fe de que la universidad es seria y no cualquier hueco*

*por ahí, pero eso no afecta el ambiente o clima, es transparente para el estudiante el cómo están organizadas las asignaturas que verá durante su carrera, a uno al comienzo le entregan un folleto y uno ya sabe que materias va a ver en cada semestre, cuáles son pre-requisitos de otras y ya, uno nunca se pone a analizar si X o Y materia no debería darse o verse más adelante, no , nada de eso” (E1., r.5, p.1)*

Finalmente, en cuanto a los valores que les ha aportado la institución, los estudiantes consideran que son el *“compromiso, responsabilidad, ética profesional, acción social que está muy de la mano en la misión, visión del programa” (GF., r.53, p.11)*

Así mismo, identifican unos valores en el trato de las personas que laboran en su institución: *“responsabilidad, sentido de pertenencia, honestidad, solidaridad creo que es el más destacado” (E1., r.19, p.5), además, “respeto, confianza, amabilidad y la sonrisa que está siempre presente” (E2., r.18, p.4)*. Manifiestan que dichos valores se evidencian en el *“comportamiento, cuando tratan a las personas, en el compromiso que tienen con la institución, en la puntualidad y el respeto” (E1., r.21, p.5), de igual forma, “por la cordialidad, el simple hecho, que llegas y te hablan, te saludan, eso deja mucho que decir, que tienen una formación, uno nota eso con la presencia, con su actitud” (E2., r.20, p.4)*

Por último, manifiestan que los valores éticos comunes característicos de todos los miembros de la institución que influye o está presente en su percepción del CO son *“la puntualidad y responsabilidad” (E1., r.22, p.5) y la “amabilidad, todos están prestos a lo que se necesite, influye en el clima, de manera positiva porque crea buen ambiente” (E2., r.21, p.4)*

#### **Caso 4**

Tratar el clima organizacional en instituciones educativas, nos lleva a analizar particularidades propias de la institución universitaria que perciben los estudiantes en su contexto situacional específico, como son lo académico, cultural, socioafectivo, administrativo y ético.

Al analizar las respuestas dadas por los estudiantes de esta universidad sobre el clima organizacional de su institución, identificamos la percepción que tienen sobre el concepto de clima organizacional, consideran que *“se refiere a todo el entorno que tienen los estudiantes,..... las clases que vamos a ver, las personas con las que nos relacionamos, las actividades que tenemos, las que nos ofrece la institución, el entorno en el que nos movemos en la universidad, y como todo eso ayuda al estudio y a sus resultados académicos” (GF., r. 1, p.1)*. Por lo anterior, el clima es relacionado con lo académico por cuanto *“el ambiente que se crea en la*

*universidad depende mucho del desempeño de los alumnos académicamente, yo creo que ese ambiente influye mucho en el desempeño académico” (E2., r. 26, p.1)*

Un aspecto importante a resaltar, es que los estudiantes, abordan el clima organizacional desde sus vivencias en sus facultades, por ser el contexto institucional más cercano a ellos, *“no conocemos así muy bien todo... conocemos más que todo ciertos ámbitos pequeños,..... si se necesita algo, se hace desde la facultad” (GF., r. 21, p.5)*. Por lo tanto, los estudiantes perciben el clima dependiendo de la facultad a la cual pertenecen, ya que la institución, crea un clima general que cada facultad apropia según sus particularidades, las cuales son percibidas por los estudiantes, generando lo que podría denominarse “microclima”.

De modo que, dan cuenta de las características propias de todo lo relacionado con lo académico como un aspecto importante que influye en el clima organizacional, desde sus vivencias en sus facultades:

*“A mí me parece que sí influye, porque yo tengo la oportunidad de ver materias que son basadas en mi profesión, pero también otras que no tendrían mucho que ver, pero aun así, las complementan, todo aquí es un proceso integral y todo ayuda a algo, la forma de enseñar de los profesores aunque es muy diversa, tiene un mismo objetivo, que es llegar a que el estudiante entienda de una manera práctica y de una manera objetiva lo que se necesita aprender....., existen las tutorías, existen los acompañamientos....., acá es muy importante que el profesor hable con nosotros, que se interese por nuestra participación, los profesores están en constante aprendizaje”. (GF., r. 6, p.2).*

En este sentido, sostienen que la universidad les brinda *“profesores que están muy bien preparados” (E1., r. 2, p.1)*, lo cual les permite afirmar: *“he tenido la oportunidad de conocer las experiencias que han tenido los profesores de mi facultad; quienes cuentan con varias investigaciones que son de especializaciones, maestrías, doctorados, por lo mismo, son profesores muy preparados” (E2., r. 1, p.1)*

Otra evidencia de ello, se puede asociar con los apoyos ofrecidos por los programas en cada facultad: *“la facultad tiene un programa especial que consiste en enviar al finalizar cada corte, ejercicios para estudiar para cada parcial....., hacen reuniones para ver el rendimiento académico...., creo que es una facultad muy interesada con el rendimiento de los estudiantes”. (E2., r. 16, p.3)*

Además, la percepción de los estudiantes sobre el acompañamiento y apoyo, no sólo está asociado exclusivamente con la academia, sino con aspectos culturales, debido a que consideran lo más distintivo de la cultura universitaria

*“el sentido humanista, el hecho de que se dan cuenta qué pasa con cada estudiante, de que estén pendientes de su proceso, el hecho que los profesores se interesen por saber cómo funciona cada estudiante, si le ha ido bien todo el tiempo, y de repente lo va mal, ellos se dan cuenta; existe un acompañamiento personal muy humano en cuanto a la educación que le dan a cada uno”. (GF., r. 10, p.3).*

*“Pues yo apoyando a lo que dice mi compañera, también opino que es el sentido humanista y académico, ya que la universidad nos ofrece aparte de becas y recursos económicos, el aprendizaje, además, lleva nuestro proceso, y si en algún momento bajamos las notas, nos ofrece programa de psicología, la línea amiga, que son ayudas para que el estudiante se sienta bien y parte de la universidad, haciendo sentir que no sólo es un estudiante más, sino que es parte de una sociedad, de una familia, que le va a ayudar a progresar tanto académicamente, como personalmente”. (GF., r. 11, p.3).*

Así mismo, el ambiente y el sentido de pertenencia, es otro elemento importante en la cultura universitaria, entendido por los estudiantes, como el amor y arraigo hacia su institución educativa, *“lo primordial es que uno se sienta bien con la universidad, si uno no se siente bien, entonces no habla bien de la universidad...., sino se siente bien en cuanto a los profesores obviamente no le va a gustar la universidad y va a hablar mal de ella, pero en general no he escuchado mucha gente que hable mal de la universidad, en términos generales hablan muy bien.”. (E1., r. 9, p.2).* De igual manera, los estudiantes manifiestan que sus docentes evidencian en su cotidianidad ese sentido de pertenencia, ya que *“los profesores hablan cosas muy buenas e incluso resaltan la facultad y la universidad como las mejores en las que han estado, y así lo han manifestado tres profesores diferentes y me parecen que hablan muy bien de la universidad”. (E1., r. 7, p.2).*

En cuanto al ambiente, *“es muy bueno, entonces eso hace que a la gente le guste más, además, los empleados se ven satisfecho, con una actitud alegre y al servicio todo el tiempo, demostrando que están satisfechos”. (E1., r. 16, p.3).*

De forma similar, aspectos sobre las emociones y los sentimientos, como elementos que inciden directamente en los procesos dentro de la institución, favorecen la identificación de percepciones manifiestas en los estudiantes universitarios, sobre lo socioafectivo en el clima de su institución. Los estudiantes manifiestan un sentir y unas emociones que le genera la institución educativa, ya

que los afecta de manera interna, provocando sensaciones en su interior, lo cual expresan de la siguiente forma, *“uno genera orgullo y sentido de pertenencia hacia la universidad, para seguir dejando en alto su nombre”*. (GF., r. 19, p.5), de igual manera, otro estudiante manifiesta, *“se ve el sentido de pertenencia y de cariño hacia la universidad, esta universidad es nuestra y tenemos que querer lo mejor para ella”* (GF., r. 20, p.5).

Otro de los temas que los estudiantes refieren asociado al clima organizacional, es lo administrativo, en este sentido asocian a la infraestructura el espacio verde libre, más que las edificaciones disponibles dentro de la universidad, al respecto sostienen que *“la universidad contribuye en cuanto al Campus, ya que es un espacio libre, es un espacio en el que uno puede estudiar”* (GF., r. 9, p.2), por cuanto, *“las zonas verdes le dan a uno mucho bienestar, es distinto a estar en una universidad que tenga solo edificios...., de pronto eso afecta el nivel académico, el estrés y todo eso”* (GF., r. 27, p.7).

Además, reiteran a las facultades, como el contexto institucional más cercano a ellos, dado que, *“de la parte administrativa uno sólo puede hablar de las directivas que están en su facultad, pues cuando hay papeleo, cuando hay problemas, uno acude a la facultad y ahí te prestan la atención”* (GF., r. 21, p.5)

Otro de los aspectos asociados a la dimensión administrativa de acuerdo a la percepción de los estudiantes, es la dotación de los salones en cuanto a equipos y tecnología, por cuanto, *“cada salón está dotado de su computador, de sus cosas para que uno este lo mejor posible, no hay un salón en el que uno llegue y no tenga video beam para una presentación, los salones están muy bien equipados..., me parece muy bien organizado”* (E1., r. 18, p.4).

En cuanto a la dimensión ética del clima organizacional, los estudiantes establecen como un valor característico y representativo *“la solidaridad y todo lo social”* (E2., r. 25, p.4), evidenciando un sentir frente a la preocupación por el otro, *“yo creo que el estudiante de... es una persona con muchos valores morales, porque acá lo que más se motiva es eso, la parte social, la parte a nivel personal”* (GF., r. 13, p.3) en donde *“sobresalen el compañerismo y mucha unión”* (E1., r. 21, p.4), relaciones basadas en *“el respeto, la solidaridad y la ayuda”* (E2., r. 10, p.2).

Aunque no desconocen otros valores característicos propios, como *“el sentido humanista, el respeto, la responsabilidad, la honestidad y el compromiso”* (GF., r. 23, p.3), reiteran que el *“valor para resaltar de la universidad es la solidaridad con las personas”* (E2., r. 24, p.4).

## **Caso 5**

La construcción del caso se realizó a partir de las percepciones que tienen los estudiantes acerca del clima de la universidad; donde se hace mención a aspectos académicos, culturales, socio-afectivos, administrativos y éticos; se observó la manera objetiva y crítica en la que los estudiantes expresan características propias del entorno universitario en el que se encuentran.

Éste caso se elaboró con registros de los estudiantes de la Universidad 5, donde se mencionan variedad de experiencias basadas en la relación que se establece con las diferentes personas, los procesos y dinámicas del entorno.

Los estudiantes perciben el clima de la universidad desde dos enfoques, uno macro y uno micro; donde el primero da cuenta de los aspectos generales y el segundo se refiere a los elementos propios de cada facultad, siendo éste el referente más próximo y más importante que da cuenta de las especificidades de las que se valen los estudiantes para caracterizar el clima.

Los estudiantes asocian el concepto de clima organizacional a factores que interactúan para cumplir el objetivo de la universidad; donde dan importancia a la infraestructura, los recursos, los docentes, y las relaciones interpersonales; es así que definen el clima organizacional; como el ambiente que se vive dentro del campus, una organización de eventos que permite a los estudiantes convivir en un espacio o contexto y las diferentes formas de expresión. *“conjunto de factores que hace que una organización sea altamente productiva, que ayude a que los procesos que estén dentro de la organización sean productivos, eficaces para lograr un objetivo común para toda la organización”* (GF., p.1, r.5).

Por su parte, el microclima en palabras de los estudiantes involucra particularidades acorde a roles, programas y facultades:

*“Miremos éste escenario en el que estamos en éste momento, todos estamos hablando a nivel de facultad, algo personal, no estamos hablando de una universidad como tal”*(GF., p.8, r. 26). *“todo se maneja muy diferente de acuerdo a la persona que dirige tal dependencia entonces así se vuelve el clima, entonces todo depende mucho de la persona que lo dirige, de la manera como se comporta y a veces de donde llega entonces uno sabe cómo se va a comportar y como es el clima en esa dependencia”*. (E1., p. 1, r. 1)

Un elemento que marca la forma en que los estudiantes viven y perciben el clima de la universidad está dado por su historia; donde los estudiantes refieren que esto determina la forma en que se administra y se dirige la universidad:



*“que nació como escuela de medicina, pero que ya han pasado muchas personas y muchos años, se ha modernizado la universidad, tiene nuevas cosas entonces que ya no la miren como escuela de medicina, que ya tiene otros programas como administración, arte, pedagogía, ingeniería y que ya no es escuela de medicina sino una universidad en general” (E2., p. 8, r. 35)*

Es así que se menciona el impacto de las decisiones administrativas en cada facultad y la influencia de éstas en la formación del estudiante, incidiendo en la percepción del micro y macroclima:

*“porque algo que es la facultad de ciencias, bueno mi director de programa es biólogo, bueno coherente, pero la facultad que está integrada por seis departamentos; química, física, matemáticas, biología etc. y la dirige un médico que siempre asesora pero desde la medicina” (GF., p. 12 r. 55)*

De la misma manera los estudiantes mencionan que es una empresa familiar, definida por una estructura jerárquica de poder donde hay un jefe y unos empleados, con un tipo de administración que es heredada de generación en generación, donde los directivos por su perfil no conocen las necesidades de cada programa.

*“se está empezando a ver como un claustro, que los toma las decisiones de la universidad, un claustro omnipotente, son los mismos 24 y si hay algunos fallecidos quedan sus sucesores en la línea que son sus hijos” (GF., p. 4 / r. 14). “No entiendo por qué el decano de Biología no es un Biólogo, sino un neurocirujano y suceden este tipo de cosas y de relaciones que no entiendo, que uno no entiende esas relaciones patológicas para lo que es ésta empresa y para la productividad que se ha planteado desde un principio” (GF., p. 12, r. 53).*

En esa misma línea, asociado al concepto de clima están los recursos y la infraestructura como factores que determinan la percepción en cuanto al apoyo y al bienestar del estudiante en su entorno universitario; *apoyo frente a:*

*“Uno esperaría verlo cuando hay bastantes libros en la biblioteca, cuando hay bastante capacidad de computadores en las salas de computo , cuando ve los laboratorios fortalecidos con microscopios, con distintos materiales, con reactivos, tecnología de punta y cuando agregan ciertos elementos a los salones para que las clases lleguen a ser más didácticas” (E1., p. 3, r. 12)*

Es así que se asocian directamente los recursos y la infraestructura con el concepto de bienestar; los estudiantes expresan que aunque tienen algunos recursos y espacios para ratos de esparcimiento, existen algunas falencias:

*“no tenemos un área de bienestar, zona de deportes; el gimnasio no sé si se pueda llamar gimnasio; la biblioteca es más en beneficio de medicina y lo reconozco (GF., p.3, r. 11) “la parte de bienestar es un punto en común para todos los programas académicos; veo que está muy lleno, que es muy pequeño, que las canchas; pues si hay muchos deportes pero dónde los practico?” (GF., p. 4 / r. 12),*

conciben el bienestar, como algo que le permite disfrutar de actividades diferentes a las académicas.

Esa forma de estar en la universidad genera en los estudiantes sensaciones y sentimientos que permiten develar en ellos la incomprensión de las directivas; atribuible al poco valor que le dan al sentir de cada uno, a la falta de ser reconocido y de ser escuchado. Además se mencionan sentimientos de tristeza, inconformidad, apatía, e impotencia:

*“Yo creo que a la facultad le falta integrarse con los estudiantes, escucharnos; tratar de que lo que digan los estudiantes de cierta manera sea importante; hace mucha falta el sentido de pertenencia, creo que a raíz de eso cuando tenemos alguna dificultad, nosotros la hablamos pero creemos que no somos escuchados”. (GF., p. 8 / r. 24),*

Esos sentimientos negativos hacia la universidad son determinantes en la percepción que tienen del clima.

Otro referente son las relaciones interpersonales que se establece entre los estudiantes es de trabajo en grupo, de compañerismo y alegría; *“En mi caso con mis compañeros es muy de trabajo en grupo, muy compañerista, con otras carreras también se trabaja en grupo y es un entorno bastante alegre, no es tan competitivo como he visto en otras universidades, aquí si se trabaja en grupo (E1.,p.3 r. 1);* a excepción de un entrevistado que manifestó dificultad para establecer relación debido a la discriminación por estrato social y ubicación geográfica; se resalta la importancia de las relaciones interpersonales en el clima de la organización.

En esa misma línea la relación del estudiante con el profesor se caracteriza por el rol que cada uno desempeña; mediado por normas, un trato humano, solidario, y de apoyo frente a los procesos académicos.

*“iniciando es una relación agradable al iniciar las clases ponen las normas de lo que quieren; depende del estudiante y del profesor si uno quiere encontrar más allá de esa relación profesor alumno, o para buscar más conocimiento, si uno quiere profundizar pues uno le pide más, en ocasiones no todos están dispuestos a esa colaboración (E2., p.7, r. 31)*

De esta manera la relación docente estudiante la determinan los procesos de enseñanza aprendizaje, acciones propias del microclima, donde las percepciones son producto de la motivación del profesor hacia la enseñanza, la metodología de clase y el interés para lograr el aprendizaje de los estudiantes; *“no podemos generalizar, pero la mayoría de docentes son muy dados a que el estudiante aprenda el tema y lo pueda manejar, que no sea muy teórico sino que lo podamos poner en práctica” (E2.,p,5,r.24)*

Otra expresión de ello son las características del docente; la preparación académica, y la experiencia laboral como fundamento que le permite brindar los conocimientos y la información pertinente; *“en la mayoría de casos son profesores bastante preparados con una experiencia laboral amplia que a uno le da aplicaciones de la carrera o le dan la materia dentro de un contexto laboral, centran los temas que están viendo en algo muy puntual” (E1., p. 1, r. 2)*

Otro aspecto asociado a lo académico esta la falta de interés de los estudiantes por el conocimiento interdisciplinar; reflexionando así; *“desde ayer es el encuentro de semilleros de la universidad y muchos de los que están aquí no asisten y pierden las pocas oportunidades que da la universidad y ahí es muy bueno porque los estudiantes de cualquier facultad tienen la posibilidad de participar de los semilleros” (GF r. 19, p. 7)*, se muestra una actitud autocrítica, que les permite evidenciar el compromiso frente a su formación.

Los estudiantes han sido reiterativos en afirmar que hay preferencias por parte de los directivos hacia una facultad, esto les genera sentimientos de malestar, lo cual conduce a una pérdida de identidad y de sentido de pertenencia hacia la universidad. *“Casi siempre se está pensando como más en la parte de la medicina, entonces ellos están involucrando a todas la áreas; administración, ingenierías y demás y las están involucrando como si fuera otra parte de la medicina” (GF., p 6, r. 17).*

En las apreciaciones de los estudiantes se refleja la ausencia de elementos propios de la universidad que genere en ellos arraigo hacia el entorno universitario, afectando así la percepción del macroclima.

Haciendo referencia a las características de los estudiantes, ellos rescatan lo positivo, afirmando que son recursivos, emprendedores, con capacidad para la

solución de problemas, con postura crítica, competitivo con estudiantes de otras carreras, y con gran sentido social. *“veo que es un estudiante social, un estudiante muy echao pa´lante” (GF., P. 8 / R. 25).*

La actitud propositiva de los estudiantes es otra de las características evidenciada en exponer acciones que pueden ayudar a que se mejore el sentido de pertenencia hacia la universidad entre las condiciones facilitadoras que mencionan; apoyo de directivos y administrativos; mayor acompañamiento en actividades fuera de la universidad, ser escuchados frente a sus necesidades e inquietudes; mayor apropiación e interés de los estudiantes hacia los recursos tecnológicos destinados para dar la información. *“Que haya apoyo de parte de los directivos y administrativos hacia los estudiantes, que haya un acompañamiento en actividades que se hacen fuera de la universidad” (E1., p. 2, r. 7)*

En cuanto a los factores más relevantes sobre lo que los estudiantes piensan la Identidad institucional están; propender por un bien social, un enfoque institucional direccionado desde la medicina, una percepción negativa sobre la forma de ver y entender la universidad, la falta de relación entre las facultades, y la falta de escucha hacia los estudiantes. *“Lo mismo paso en la facultad de Ñ, y pasamos una carta a la facultad, no hubo respuesta y como segunda opción los alumnos la pasaron a rectoría, y rectoría hizo por ahí algo y a los alumnos los vaciaron” (GF., p. 12, r. 57),* se convierten en elementos culturales que se suman para entender el macroclima.

Otro aspecto que complementa esa identidad cultural es el dialogo que establecen los docentes alrededor de la universidad relacionados con áreas de trabajo de los egresados, el reconocimiento de la universidad debido al tiempo de servicio y el diplomado en bioética.

*“En la parte académica lo hacen reconocer que la universidad es para muchos reconocida, o para otros no; pero que es una universidad que se ha mantenido por tanto tiempo y entre tantas universidades y la importancia de contar con un diplomado y con algo interesante sobre la bioética” (E2., p. 6 r. 28),* son vistos como factores de distinción en la percepción del clima.

Forma parte de las percepciones del clima dentro del contexto universitario, la ética; aspecto que ha sido caracterizado por los valores que se viven en las relaciones interpersonales, lo cual definen como solidaridad, apoyo, amabilidad, trabajo en equipo y normas de cortesía; y son descritos en *“creo que la gente es amable, no lo veía en la otra universidad, que son muy cerrados; aquí la gente no se cierra trata de apoyarse”. (GF., P. 5, r. 13); “hay un punto para compartir, para ayudarse, comparten; veo en carreras como... que se ayudan” (GF., p. 8, r. 25)*

En complemento con estos valores, describen los que tienen que ver con el hacer del estudiante (compromiso, responsabilidad y responsabilidad social),

*“En los trabajos que hacen y en la manera en que se desempeñan fuera de la universidad, porque aquí en la universidad uno tiene ciertos valores, pero los ejecuta es fuera de la universidad cuando uno hace salidas de campo, tiene la posibilidad de practicar los valores que a uno le formaron aquí, la responsabilidad social con el trabajo, allá es donde uno lo pone en práctica. (E1., p. 4, r. 19)*

En el mismo sentido exaltan el enfoque de la universidad como elemento gestor de valores sociales que trascienden los límites del contexto universitario; propio de la identidad institucional, lo cual trasciende del macroclima al microclima:

*“Debido al enfoque biopsicosocial, se trabaja mucho la hermandad, la ética por el trabajo, la responsabilidad social, es mas como la ética y el trabajo en grupo que se debe tener, es lo que más destaco” (E1., p. 4 r. 17)*

### **Caso 6**

Analizar el clima organizacional desde la cotidianidad y vivencia del estudiante universitario en su institución educativa, conlleva la mirada de las concepciones individuales y colectivas que tienen los estudiantes del ambiente institucional universitario, que destacan aspectos que predominan en el ambiente y que influyen en la percepción del clima, como lo administrativo, socioafectivo, académico, cultural y ético.

Los estudiantes de esta universidad refieren al clima organizacional con:

*“todos los aspectos que abarcan a la universidad; la institución universitaria es como una especie de empresa que presta un servicio...., entonces lo que le están ofreciendo a un estudiante con respecto a su pensum y la forma en que lo ofrecen, es lo que le indica que tan buena es la universidad, sin embargo, si le están ofreciendo una materia, no quiere decir que es solo la materia, sino además, la forma en que se dicta, por eso, el clima organizacional es de dirección y es de dirección completa, desde el rector, la secretaría, las personas decanas, además, se debe tener en cuenta los trabajos que tiene que realizar cada uno de los profesores y revisar el servicio al estudiante” (GF., r. 7, p.1).*

Lo anterior, denota la manera como los estudiantes perciben el clima desde lo administrativo, por cuanto, *“la universidad es una empresa porque está prestando*

*un servicio; entonces, la organización de la empresa debe partir de la planeación, y en la planeación de la empresa es dónde se deciden los criterios y hasta dónde se quiere llegar” (E., r. 3, p.1). Así mismo, la manera como se aprecia la gestión organizativa tiene relevancia en las percepciones que se forman los estudiantes: “creo que la parte organizacional influye totalmente en el clima, porque es la manera como la universidad se da a conocer, también tiene mucho que ver, lo que diga una persona que ya estudio aquí o que está estudiando, porque puede influir en las otras personas” (E., r. 5, p.2).*

Según lo señalado por los estudiantes, la poca cercanía entre las sedes hace que perciban una universidad fragmentada en cuanto a su estructura, además, perciben diferencias en el manejo y la organización, así lo evidencia el fragmento: *“en el campus nos tienen muy alejados de la universidad, acá estamos muy pocas facultades; aquí están los primeros semestres, pienso que acá nos tienen como muy alejados de todo el resto; en el claustro hacen mucho más actividades y aquí no” (GF., r. 26, p.4). Lo anterior, hace que se perciba poca unión en la universidad “...lo que yo veo un poco, es lo de las sedes, la división que hay entre las sedes, no creo que haya una unión entre la universidad y eso es muy necesario... Por cuestiones de infraestructura de la universidad, es necesario que se traslade hacia esta sede campestre, aunque, falta mucho tiempo para ello” (E., r. 1, p.1).*

Sin embargo, consideran que *“todo está muy organizado, ésta la sede X, allí están algunas carreras como medicina; el campus, es un campus grande cómodo, para practicar deportes, le brinda a uno la oportunidad de diferentes cosas” (GF., r. 19, p.3). Ahora bien, lo anterior no desconoce los recursos institucionales como un aspecto importante en el clima organizacional, al respecto los estudiantes consideran que “no hay la cantidad de libros que hay en la biblioteca del centro, que es muy reconocida a nivel nacional; lo que más hay es de esparcimiento para los estudiantes” (E., r. 24, p.5), lo cual perciben como una dificultad por cuanto, “en la sede del norte está el problema de la biblioteca, porque es muy pobre, aunque el préstamo de computadores está bien, pero el problema es la biblioteca, tenemos gran variedad de todo, en dónde hacer deporte, espacios de descanso, las salas de estudio, pero en cuanto a textos estamos mal” (E., r. 10, p.3).*

De igual manera, la distancia entre las sedes, influye en el oportuno conocimiento de la información por parte de los estudiantes: *“como el campus es separado, a nosotros nos llega la información por correo y por la página de la universidad; pero hay cosas que se presentan en el centro, de las que no nos enteramos, además, por más tecnología y velocidad, hay cosas que nos llegan tarde; hay gente que no está enterada, entonces la distancia es una dificultad, y la sede del centro es la principal para todo” (E., r. 11, p.3).*

Por otra parte, consideran que *“hay una muy buena prestación del servicio y que la gente es muy amable, además, existe una buena relación entre todo el personal, desde el de la cafetería hasta el profesor”* (E., r. 1, p.1). No obstante, algunos manifiestan insatisfacción: *“no en todos los casos la gente es amable, siento que hace falta un poco más el manejo socioafectivo”* (E., r. 15, p.3).

De acuerdo con lo expresado por los estudiantes, el interés que demuestran los docentes por sus estudiantes cobra gran relevancia, por cuanto *“el interés del profesor por el estudiante, no solo en el aspecto académico sino en el afectivo, en el familiar, es importante para nosotros”* (E., r. 2, p.1). *“Ellos se preocupan por los estudiantes”* (E., r. 22, p.4); *“se preocupa más por el estudiante, si a uno le va mal en un parcial o le está yendo mal en la clase, el profesor siempre se va preocupar por preguntar: qué le pasa, cómo está”* (E., r. 16, p.3), las anteriores expresiones confirman dicho sentir.

Lo anterior se suma a los sentimientos de orgullo, felicidad, seguridad y pertenencia, que les genera a los estudiantes el formar parte de la institución, al respecto, manifiestan: *“estando aquí sé que no me va a pasar nada, de aquí, voy a salir bien académicamente y como persona, por eso, a mi me genera felicidad”* (GF., r. 21, p.3). *“Estamos estudiando en una de las mejores universidades, reconocida a nivel mundial, por eso genera orgullo”* (GF., r. 22, p.3). *“A mí, me genera sentido de pertenencia, es importante tener sentido de pertenencia de la institución en donde se estudia”* (GF., r. 23, p.3)

Así mismo, las posibilidades de crecimiento en lo personal y profesional, que les brinda la universidad les permiten afirmar: *“si tu quieres formar un buen profesional, tienes que partir de bases que estén ofreciendo un buen nivel académico, ya que, sin duda, esa es la base de todo, para que todos los estudiantes se interesen y quieran estudiar la carrera y salir como profesionales”* (E., r. 6, p.1). Al respecto consideran que cuentan con buenos docentes y un buen nivel académico, aspectos importantes en el proceso de formación. *“Escogí ésta universidad por mi carrera y por el nivel académico que tiene, con respecto a las materias que estoy tomando, considero que son muy buenos los profesores”* (GF., r. 6, p.1). Aunque evidencian que *“tienen un buen nivel los profesores”* (E., r. 4, p.2) y *“un buen grupo de docentes”* (E., r. 18, p.4), consideran que *“pueden saber mucho pero no saben cómo enseñarlo”* (GF., r. 1, p.1), ya que *“no tienen la pedagogía para poder enseñarnos, en algunos casos”* (GF., r. 2, p.1).

Manifiestan además, que los docentes se apoyan en los monitores para las clases, lo cual ha sido de gran ayuda para los estudiantes cuando presentan dudas en sus asignaturas, los *“monitores que asignan los docentes, son los encargados de despejar las dudas que surgen en la clase, cuando no hay tiempo para*

*despejarlas, el profesor explica y es el monitor es quien se encarga de eso y es una gran ayuda” (E., r. 23, p.5), al respecto otro estudiante expone: “existen unos monitores....., quienes tienen que llevar un control de que se hace en cada clase, de qué manera se hace la clase y qué temas se tocan” (E., r. 9, p.2)*

Esta dinámica de ayuda y cooperación, vista desde la perspectiva de los estudiantes, no se inscribe exclusivamente al contexto académico, sino que la relacionan además, con el trabajo en equipo, aspectos todos que resaltan como lo más distintivo de su universidad, *“creo que el trabajo en equipo, el apoyo y la colaboración” (GF., r. 18, p.3). “El trabajo en equipo..., uno se da cuenta del apoyo, ayuda mutua” (GF., r. 14, p.2). “Yo pienso que el trabajo en equipo, hay cooperación entre nosotros mismos, se da en todas las facultades; uno ve muchos grupos grandes de personas, porque hay unión y cooperación entre ellos mismos” (GF., r. 17, p.3).*

Así mismo, destacan la formación ofrecida por la institución tiene en cuenta actividades que complementan los procesos educativos y brindan espacios de esparcimiento:

*“Yo creo que la universidad hace muchos esfuerzos, en varios aspectos, por lo menos en mi facultad hay seminarios e invitan al estudiante para que participen y se involucren un poco más en diferentes actividades; las universidad también se preocupa por los estudiantes, no solo en el ámbito académico también permite muchos espacios culturales, eso me parece súper importante” (GF., r. 4, p.1)*

Lo anterior se suma a la opinión: *“Acá hay una intención de que no solamente la persona sea académicamente buena y que sepa mucho, sino que sea una buena persona ante la sociedad, un buen ser humano y un buen ciudadano; creo que son personas que le dan mucho peso a la universidad” (GF., r. 6, p.1)*

Por consiguiente, la formación en valores cobra importancia en los estudiantes para su crecimiento personal, *“al comienzo de semestre en la inducción, nos decían que ellos querían calidad de personas, no solo en lo académico, sino en la formación en valores, en lo que somos como personas; como está la sociedad ahora, lo que nos falta es cultura y valores”. (GF., r. 3, p.1).*

De ahí, que reconozcan que su institución educativa se caracteriza por ofrecer a sus estudiantes una formación sólida en valores: *“La universidad se caracteriza por la formación en valores que tal vez otras universidades no tienen, yo creo que eso es muy distintivo” (GF., r. 13, p.2); destacándose como los más importantes el “respeto, colaboración, responsabilidad, solidaridad, trabajo en equipo” (GF., r. 30, p.4), confirmando el anterior fragmento, otro estudiante opina, “el respeto es*



*bastante importante, se ve reflejado en todo tipo de relación; desde el personal de aseo hasta los directivos, los decanos; se ve bastante reflejado” (E., r. 19, p.4)*

#### **4.2 Categorías**

El abordaje del clima organizacional desde la percepción de los estudiantes, ha permitido conocer el concepto que dan del mismo, los elementos que lo enmarcan y su importancia en la cotidianidad de la vida universitaria. Para su entendimiento, es necesario definirlo desde las dimensiones que lo componen; administrativa, socio-afectiva, académica, cultural y ética.

Según lo reportan los estudiantes el clima, o mejor algunas de estas dimensiones, se pueden apreciar en dos niveles en el entorno universitario; macroclima y microclima.

Para empezar, los estudiantes definen el clima organizacional como algo intangible, que siempre está presente y afecta a todos los miembros de la institución:

*“Yo diría que el clima existe, aun así no exista comunicación, lo que pasa es que esa comunicación si es adecuada nos mejoraría la calidad de clima, aunque el clima es algo que es intangible pero que es algo que está ahí y nos afecta, sin embargo, la comunicación que es algo que todos hemos resaltado, sería lo que construiría y ayudaría a que ese clima fuera más dinámico, mejor o peor”. (U.3, G.F., r 7 p.2)*

Así como los *“factores que interactúan para que se lleven a cabo las actividades en la universidad” (U.2, G.F., r. 13, p. 3)*. En ese mismo sentido, otro estudiante señala el clima como el *“conjunto de factores que hace que una organización sea altamente productiva, que ayude a que los procesos que estén dentro de la organización sean productivos, eficaces para lograr un objetivo común para toda la organización” (U.5. G.F., p.1, r.5)*

Desde otra mirada, determinan el concepto desde una perspectiva global, en el que semejan elementos como: servicio, educación; producto, pensum; al servicio de unas personas (estudiantes), este señalamiento puede ser visto como una perspectiva administrativa:

*“El clima organizacional son todos los aspectos que abarca a la universidad como una especie de empresa, para prestar un servicio es importante el producto que estas vendiendo; entonces lo que tú le estas ofreciendo a una persona con respecto a su pensum, es lo que a ti te dice que tan buena es*

*la universidad y de la forma en que la ofreces; sin embargo si a ti te están ofreciendo una materia no quiere decir que es solo la materia, sino también la forma en que se dicta, por eso el clima organizacional es de dirección y es de dirección completa, desde el rector, la secretaría, las personas decanas; tienen que tener en cuenta los trabajos que tienen que realizar cada uno de los profesores y revisar el servicio al estudiante". (U.6, GF., p.1 y 2, r. 7)*

Forma parte de la idea que tienen del concepto de clima, docentes, infraestructura y el objetivo de la universidad:

*"Refiriéndose solo a la universidad el clima organizacional, es desde los profesores, hasta la estructura de los edificios, las herramientas para cumplir el objetivo de la universidad que es transmitir aprendizaje dependiendo de la facultad". U.2, G.F., r.11, p. 3)*

Los estudiantes en sus intervenciones, entretajan los diferentes componentes, tangibles e intangibles, que evidencian la multidimensionalidad y el comportamiento cíclico del clima en la institución educativa.

*"el estudiante se ve afectado por todo durante cada jornada académica, entonces lo afecta: los edificios, el personal de aseo, el señor de la fotocopiadora, la comida en la cafetería, el aseo en los baños, el trámite administrativo, sus clases, sus docentes, sus mismos compañeros, lo afecta todo y éste conjunto de cosas y situaciones, es lo que se denominaría el clima en la universidad, el todo, es el clima que se vive a diario aquí". (U.3, E.1, p.1, r.1)*

Es decir, que son todos aquellos *"factores que interactúan para que se lleven a cabo las actividades que se realizan en la universidad"* (U.2.G.F., p. 3 r. 13) *"que permiten convivir en un contexto"* (U.5, G.F., p.1 7 r.3)

Los estudiantes resaltan las relaciones interpersonales y la comunicación en tanto lo permea y permite caracterizarlo:

*"clima organizacional tiene que ver mucho con no sólo las relaciones que existen entre los estudiantes ... bueno, todos con todos, entonces, todo depende del tipo de relaciones, del tipo de comunicación, del tipo de información que se dé, del tipo de comportamientos, y en mi concepto ese es el clima organizacional". (U.3, GF., p.1, r.1)*

Los estudiantes enriquecen el concepto de clima organizacional desde cada una de las dimensiones que lo componen, en las que tienen presente, las particularidades que lo enmarcan.

De ésta manera en la dimensión administrativa, dan a conocer las ideas relevantes que lo definen; la forma en que se administra y dirige la universidad, en el que involucran la infraestructura y los recursos, como los factores que posibilitan y especifican un ambiente para la acción de estudiar. *“Me siento muy agrado, las instalaciones son muy buenas, siento que la universidad se preocupe por uno y que voy a salir muy bien preparado y que todo esto hace que piensa que el clima organizacional sea muy grato para el alumno”.* (U.4, E., 1., p.12, r. 47)

Se percibe la asociación que hacen los estudiantes entre el interés de la institución por suplir sus necesidades educativas con la gestión administrativa, se evidencia en recursos que le facilitan su proceso de aprendizaje.

*“Me parece que si, por qué cada salón está dotado de su computador, de sus cosas para que uno este lo mejor posible, no hay un salón en el que uno llegue y no hay video vean para una presentación, que toca buscar otro salón y los salones están muy bien equipados y los profesores tienen sus propios días de trabajo y todo está muy bien equipados y me parece muy bien organizado”.* (U.4, E.1, pág. 4, p.18)

Por otro lado, se encuentra que los estudiantes manifiestan la presencia de sensaciones y sentimientos que complementa el concepto con un factor emocional, en el que se resaltan las relaciones interpersonales y la sensación de bienestar asociada a la dimensión administrativa.

*“Yo creo que no solo es un espacio anclado para uno estudiar sino que es sentido y cuando mucha gente dice que siente orgullo por la universidad, nosotros generalmente o personalmente nunca hablamos mal de la universidad por lo menos en mi caso la universidad ha sido como otra casa; entonces al ambiente en el que yo llegue a la facultad era como de eres tú, te llamas así, aquí puedes estar, están como pendientes todo el tiempo del proceso”.* (U.1, G.F., p.7, r.23)

De esta manera, los estudiantes exteriorizan elementos que influyen en el sentir hacia la universidad, es decir valoran, el sentir personal y motivacional con elementos importantes a la hora de concebir el concepto de clima organizacional

*“Pues creo que lo más relevante sería la infraestructura, que nos ofrece la universidad y que eso nos ayuda a estudiar mejor , a sentirnos contentos, a sentirnos bien con el hecho de estudiar, con el hecho que el entorno nos motiva a hacerlo” (U.2, E.1, r. 1 p.1)*

Complementan la estructura del concepto aspectos propios del hacer académico del estudiante, en el que confluyen variedad de gestiones, procesos, acciones y elementos a saber; nivel académico, enseñanza aprendizaje, currículo, y características del docente, que cobran relevancia en tanto influyen en la concepción que tienen del clima organizacional.

*“Los que considero que más afectan son el académico, que tanta presión académica que tanto se manejan los temas académicos y el aspecto social, es decir que tanta atención le presta la universidad al alumno, si realmente se preocupa, si realmente le brindan las herramientas adecuadas, si va uno a algún departamento a pedir una asesoría y se la dan, ese servicio de la universidad no sé si es el aspecto social” (U. 2, E2., r. 27, p. 7)*

Dentro del concepto de macroclima ha sido reiterativo el aspecto de la comunicación;

*“Definitivamente la comunicación, si no hay comunicación comienzan a evidenciarse problemas, porque la comunicación es una cadena, y si se rompe o llega mal o a medias, entonces esos inconvenientes que surgen, generan mal clima en cualquier dependencia o situación”. (U.3, E.1, p.1, r.2)*

Por otro lado, para los estudiantes existe un microclima el cual está referido hacia las vivencias y dinámicas propias de cada facultad:

*“es lo que yo te decía por ejemplo todas las facultades son diferentes y tienen métodos de estudios diferentes y eso hace que las personas sean diferentes, al encontrar diferentes tipos de ambientes” (U.2, GF., p. 3, r. 10)*

Así como, aspectos académicos, en cuanto permite al estudiante hacer una proyección de su rol y determinar su disposición frente a la formación, de la misma manera, esta el estilo que marca la persona que dirige y que permea el sentir de cada uno dentro de la facultad:

*“Creo que el académico porque uno llega aquí con la concepción de cómo deben ser ciertos temas que va a trabajar, ciertos profesores, eso determina la disposición con la cual llegan los estudiantes. Las parte cultural es una mezcla en cuanto a muchas culturas entonces tiende a ser todo muy*

*variado, todo se maneja muy diferente de acuerdo a la persona que dirige tal dependencia entonces así se vuelve el clima, entonces todo depende mucho de la persona que lo dirige, de la manera como se comporta y a veces de donde llega entonces uno sabe cómo se va a comportar y como es el clima en esa dependencia". (U.5, E.1, p. 1 r. 1).*

*"Yo pienso lo contrario, pienso que realmente, en la universidad funcionamos por apéndices" (U.5. G.F., p. 5 r. 14)*

En cuanto a la cultura, será universal en tanto es un proceso de transformación y búsqueda de identidad, macroclima; pero será también diferencial, en cuanto a que cada diferencia es una característica única y distintiva de un área en la institución universitaria, es decir, las características propias de cada facultad, microclima:

*"el clima organizacional se asocia con las interacciones que se dan al interior de la institución, con toda la comunidad educativa y que generan una cultura determinada en cuanto a las formas de sentir y vivir la institución". De esta manera los estudiantes perciben el clima como "el ambiente que se genera a través de las interacciones de los individuos y dependiendo de la función que cada uno de ellos cumpla" (Caso 1, GF., r. 2, p. 2); el clima organizacional es definido "en la cultura porque es lo que uno siente a pesar de que lo académico son hechos, lo administrativo son hechos, la cultura uno no la puede medir, es algo que se siente, entonces creo que esa es la definitiva para mí" (Caso 1, GF., r.42, p.14)*

En virtud de lo expuesto anteriormente, emerge el concepto de *microclima*, entendido por los estudiantes como el conjunto de afectaciones que caracterizan un entorno o un ambiente reducido dentro de la institución educativa, se evidencia en el fragmento: *"Yo creo que principalmente en esta universidad depende de las facultades, personalmente lo considero así, hay facultades que son muy buenas y tenemos facultades que no son tan buenas, entonces, no se generan esos climas o no se manejan esos climas dependiendo de la facultad". (U. 3. G.F., r 9 pág. 2),* en el mismo sentido mencionan que según el tipo de ambiente se generan distintas actitudes en las personas *"...todas las facultades son diferentes y tienen métodos de estudio distintos, eso hace que las personas sean diferentes al encontrar múltiples tipos de ambientes" (U.2., G.F., r 10 p. 3).*

Finalmente, se puede afirmar que el concepto de clima organizacional que emerge desde las percepciones de los estudiantes universitarios lo dimensionan desde lo tangible e intangibles, que siempre está presente y afecta a todo y a todos. En el que involucran las dimensiones administrativa, socioafectiva, académica, cultural y ética.

Por tanto, involucran docentes, estudiantes y personal administrativo permitiendo unas relaciones interpersonales que generan sensaciones y sentimientos; igualmente, forman parte de su percepción la infraestructura, los servicios a los que acceden en general, los recursos, los trámites administrativos y los medios por los cuales adquieren la información. Todos los elementos anteriores son asociados por los estudiantes al bienestar como factor a través del cual visualizan la preocupación de la universidad por ellos.

También la educación como producto ofrecido, en el que resalta el pensum, la metodología y didáctica de los docentes en clase, forman parte del concepto de clima, en tanto lo académico lo destacan como el objetivo de la universidad. Así mismo, el sentido de pertenencia y la identidad como aspectos que caracterizan la cultura institucional afectando la percepción de los estudiantes respecto del clima.

Para finalizar, mencionan los valores éticos personales e institucionales como parte fundamental en su formación, que de alguna manera afecta el clima, ya que influye en el actuar de las personas dentro de la institución.

### ***Clima organizacional: academia y docencia***

Esta categoría constituye el eje central de los estudiantes en la universidad, producto del análisis e interpretación de sus vivencias. En lo académico, los estudiantes vinculan su percepción acerca del nivel académico, los docentes, el plan de estudios, la metodología de enseñanza, la orientación, el apoyo y la investigación; siendo estas las de mayor recurrencia en la información recolectada.

En este sentido, se encontró que los estudiantes conciben la categoría académica como la unión de alternativas de acción para lograr la meta de la universidad; *“el objetivo de la universidad es transmitir aprendizaje dependiendo de la facultad” (U2. GF., p. 3 r. 11)*. De acuerdo con lo anterior, los estudiantes centran el objeto de la universidad en la enseñanza, tal como es señalado por Pereira (2010), esta categoría es *“un aspecto medular del proceso de enseñanza-aprendizaje, tiene que ver con las vivencias y dinámicas que se establecen en el salón de clase, conocido como aula. En este espacio se concretan las creencias, valores y perspectivas que sobre el hecho educativo comparte la institución” (p. 10)*.

Este concepto sobre lo académico en el clima está determinado por los contextos específicos en los que habitan los estudiantes y que el equipo investigador a denominado microclima, del que se hablara más adelante; al respecto los estudiantes señalan:

*“Yo creo que principalmente en esta universidad depende de las facultades, personalmente lo considero así, hay facultades que son muy buenas y tenemos facultades que no son tan buenas, entonces, se generan esos climas o se manejan esos climas dependiendo de la facultad” (U3.GF., p.2, r.9 pág. 2)*

Esta particularización del clima, puede estar asociada con los saberes disciplinares de los programas o áreas que lo componen:

*“Yo creo que depende de todo, si es diferente entre facultades, dentro del mismo programa dependiendo de la materia, va a ver satisfacción completa o insatisfacción... la satisfacción depende, no tanto del plan de estudio como tal completo, sino de cada materia o de cada rama que a ti te den en el programa” (U3. GF., p.8, r. 30).*

Una de las asociaciones expresadas por los estudiantes, vincula esta categoría con el nivel académico, que está relacionado con procesos de investigación-innovación, internacionalización y competitividad:

*“la universidad hace un esfuerzo por mejorar ese aprendizaje y el nivel académico que se logra con base a esa investigación y la universidad nunca se queda quieta, yo siento que siempre está buscando como lo último, siempre está investigando” (U2. GF., p. 1 r. 3)*

En este sentido, el proceso de investigación, también se relaciona con la vinculación de los estudiantes a este:

*“Yo creo también que la parte de la investigación caracteriza mucho a la universidad en cuanto a que todas las facultades apoyan a diferentes grupos de investigación y como que tratan de que los estudiantes se involucren desde los primeros semestres a estos grupos de investigación y los apoyan para que sigan en maestrías y estas cosas” (U1., GFp.8, r. 26. 8)*

De igual manera, la internacionalización hace parte de los parámetros sobre lo que los estudiantes determinan la calidad: *“es altísimo porque cuenta con convenios internacionales, ahorita cuenta con programas de intercambio, cuenta con acreditación internacional” (U5.GF., p.1, r. 6).*

Este aspecto, además beneficia a los estudiantes al brindar oportunidades para ampliar sus perspectivas profesionales:

*“Yo creo que también que algo que nos caracteriza mucho son la cantidad de oportunidades que se le dan a los estudiantes, oportunidades de todo tipo se está buscando mucho a nivel de intercambios, a nivel de titulación de grupos estudiantiles, de deportes de abrir espacios” ( U1,GF.r. 17 p. 8).*

Así mismo, destacan como factor que influye en el nivel académico, un ambiente caracterizado por la competitividad; *“Creo que la universidad se enfoca a promover la competitividad y con base en eso, pues, promueve el ambiente académico” (U2. GF., p.1 r. 3).* En este mismo sentido y desde su contexto más cercano, los estudiantes valoran los procesos que le permiten el alcance de sus metas, exigencia, excelencia, apoyo y seguimiento.

Por otro lado, los estudiantes señalan la cualificación del docente como factor que influye en el aprendizaje; *“sí la universidad tiene un buen nivel de docentes, se ve reflejado al final del semestre..., me parece que sí tienen un buen grupo de docentes” (U6., E. 1, p.4, r. 18)*

Dos de los aspectos que los estudiantes resaltan en los docentes, son la formación académica:

*“la mayoría de casos son profesores bastante preparados, con una experiencia laboral amplia que a uno le da aplicaciones de la carrera o le dan la materia dentro de un contexto laboral, centran los temas que están viendo en algo muy puntual” (U5. E1., p. 1 r. 2)*

Y la experiencia:

*“Influye mucho, si una persona no tiene experiencia, el estudiante es poco receptivo con lo que dice el profesor, por que al no tener experiencia uno cree que no tiene las bases suficientes o la suficiente coherencia con lo que está dictando entonces, la experiencia es muy importante para que el estudiante” (U5., E1., p. 1, r. 3)*

De la misma manera, aprecian la actitud del docente como elemento motivador hacia el aprendizaje; *“entonces cuando un profesor tiene gusto por lo que está dictando, le transmite ese gusto a los estudiantes y hace que uno tenga mayor afinidad por la materia, la mayoría de los profesores si tiene gusto por lo que dictan” (U2., GF., p. 4, r. 18).*

El valor práctico de las actitudes docentes se evidencian en el compromiso hacia la labor, calificada por los estudiantes como vocación hacia la enseñanza; generando un ambiente de motivación: *“la mayoría, se le ve la vocación de hacerlo, al docente se le ve las ganas de que sabe de su materia, se le ven esas*



*ganas, explica a los estudiantes lo que ellos necesitan, y a un estudiante si lo tratan bien se siente bien". (U5., E2., p. 10, r. 41).*

Así mismo, el docente se concibe como uno de los principales motores que contribuyen para que la universidad cumpla las metas:

*"El académico, porque finalmente cuando tú vas a la universidad, vas es a aprender, y si tu relación con el docente no es satisfactoria o no llena tus expectativas, tú estás sintiendo que la universidad no te está cumpliendo, puede que tu lleves una relación muy bien con el celador, o que vayas a la facultad y te atiendan bien, pero finalmente es el docente el que te está transmitiendo a ti el conocimiento, y si no lo hace de una manera adecuada, pues no te vas a sentir cómoda con la universidad". (U3, E2., p1, r.2)*

Esta posición de los estudiantes, evidencia que el proceso de enseñanza-aprendizaje obedece a diferentes elementos, la metodología de clase: *"y se hacen clase en las que se hacían trabajos con diferentes profesores y uno ve que unos tienen una habilidades más educativas que otros"* (U2.E1., p. 7 r, 7); y el uso de recursos didácticos y tecnológicos:

*"Por ejemplo en la tecnología, el hecho de que en todas las clases haya un computador, haya un videobeam, esto facilita tanto al profesor que seguramente prefiere una metodología para enseñar, como al estudiante se le facilita alguna metodología para aprender." (U2., GF., p. 3, r. 11)*

En este orden de ideas, es de hacer notar que, forma parte del proceso académico, el reconocimiento que los estudiantes dan a la orientación y el apoyo que reciben de la institución y de los docentes, entre los que sobresalen: asesoría y acompañamiento académico, atención a necesidades particulares, asignación de tutores y talleres de refuerzo.

*"pues cuando yo llegue acá, a mí se me dio un tutor, que era un profesor que estaba a cargo de mí, de mi proceso y pues están a cargo de que uno tenga un buen plan de estudio y de que uno aprenda pues a tomar sus apuntes a tomar las cosas entre clase y clase, y la universidad favorece mucho el aprendizaje, más que todo, tanto en conjunto como pues individualmente. También pues la biblioteca ofrece muchos servicios tanto virtuales como pues físicos, que nos permiten por ejemplo, hacer o realizar nuestros trabajos de acuerdo a nuestro plan de estudio y pues acá se vive bien". (U4., GF., p.3 r. 9)*

En este sentido, se encontró que la presencia de monitores es apreciada por los estudiantes como una gran ayuda en la formación; *“los monitores que asignan ellos, son los encargados de despejar las dudas que surgen en la clase, si no hay tiempo para despejarlas. El profesor explica y es el monitor el que se encarga de eso y es una gran ayuda”* (U6. E2., p. 5 r. 23).

Otras formas de apoyo manifestadas por los estudiantes son los recursos para proyectos de investigación y para participación en coloquios y seminarios; *“también la universidad apoya las investigaciones, apoya participaciones de coloquios”*, (U2., E1., p. 2, r. 7).

El currículo y plan de estudios son aspectos que permiten a los estudiantes valorar y organizar su actividad académica;

*“Cuando uno va a mirar la universidad, uno mira el pensum y mira, ah! voy a ver esto, y empieza a enfocarse; cuando a mí me entregan el plan de estudios, al inicio del semestre, me dicen, este semestre vamos a ver específicamente, tal cosa, entonces uno empieza a motivarse, a bueno, hoy vamos a aprender cómo manejar esta parte de producción, vamos a ver qué medida ligar en la planta, pero no es relevante frente al clima”*. (U3., E2., p2, r. 5)

Además, les permite proyectarla,

*“Pues inicialmente es porque se tiene un horizonte, entonces se sabe para donde va y a donde se quiere llegar y que en cada una de las materias que uno aprende, se sabe lo que va a hacer en un futuro; entonces es muy importante debido a que se tiene ese eje a ese punto final y saber a dónde se quiere”* (U5., E2., p. 6, r. 25).

El currículo y plan de estudios los relacionan con el clima, haciendo una asociación de la carga académica, la exigencia y su incidencia en el estado físico y emocional: *“esas materias sí creo que afecte, no por el tema sino por la intensidad y por el nivel que se exige”* (U2, E2., p. 8, r. 29).

Igualmente, forma parte de las percepciones de los estudiantes frente al currículo y plan de estudios; la doble titulación: *“Noto mucha unión entre los programas académicos, uno puede hacer doble carrera y los programas están alineados”* (U2, E2., p. 11, r. 41); es tomado como elemento diferenciador frente a otras universidades; *“pues el plan de estudios es bastante importante porque eso diferencia a las universidades de otras universidades”*, (U.5, E.1, p.1, r.4) y se convierte en criterio de elección para ingreso *“Realmente ese es uno de los*

*factores por los cuales uno escoge la universidad, por la diferencia que hay entre un pensum del (x) o uno de (x), realmente a mí eso fue lo que me hizo preferir ésta universidad” (U.6, E.1, p. 4, r. 17).*

Finalmente, los estudiantes relacionan las actividades complementarias para dar cuenta de otras posibilidades que fortalecen y apoyan la formación académica; como los cursos de libre elección,

*“La universidad proporciona esa posibilidad al darnos materias tales como los cursos de libre elección, porque de ésta manera podemos indagar un poco más sobre algo que no haya llamado la atención dentro de éste currículo” (U.2, E.1, p. 2, r.5),*

Encuentros académicos interdisciplinarios *“uno encuentra semilleros; hace poquito un simposio, hace poquito la integración de práctica de las universidades” (U.5, GF., p.2, r.7);* participación en eventos académicos *“yo he tenido participación por parte de la universidad en algunos congresos, he presentado mis artículos”. (U5.GF., p.9, r.36), “Ahorita tengo que ir para un concurso latinoamericano de administración)” (U5.E2., p. 9 r. 38).*

#### *Aspectos críticos*

A pesar del reconocimiento y exaltación de aspectos que generan en los estudiantes percepciones positivas, en materia académica, dentro del clima organizacional, también señalan puntos susceptibles de mejora desde su perspectiva. Uno de ellos referido a las prácticas educativas de sus docentes.

*“Tal vez un poco mas de exigencia en algunos profesores que son demasiados flexibles, hay unos que son tan exigentes y hay gente que repite y repite las materias pero hay unos que de pronto les falta más buscando mejorar el nivel académico”. (U4. E2., p.3, r.21)*

Teniendo clara la relación establecida por los estudiantes entre el docente, sus acciones y la percepción del clima; llama la atención el señalamiento, en tanto las estrategias docentes puestas en marcha para el éxito académico y por supuesto como reflejo del clima vivido en la institución.

Aun más puntualmente, es referida por los jóvenes la importancia del manejo didáctico del maestro en sus aulas *“los profesores pueden saber mucho pero no saben cómo enseñarlo.” (U6.GF., p.1, r. 1 p.1)* como un elemento que enmarca la relación del estudiante con la institución y por tanto definitivo en la percepción de clima.

### ***Más que edificios: la dimensión administrativa***

Abarcar el clima organizacional en el ambiente universitario desde la percepción de los estudiantes, también permite conocer aspectos relacionados con la estructura jerárquica, la gestión y el estilo administrativo, la infraestructura, los recursos y la manera en que estos aspectos confluyen para dar cuenta de la institución.

Los aspectos anteriores, se pueden agrupar en lo que se ha denominado categoría administrativa, que de acuerdo con las percepciones manifiestas por los estudiantes, se concibe como el grupo de elementos que permiten la labor académica, tales como los recursos, la infraestructura y los estilos de gestión. Esta apreciación se encuentra en sintonía con lo señalado por Pereira (2010), *“aspectos como características físicas de la institución, condiciones ambientales que rodean el aprendizaje y tipo de interacción entre estudiantes son también elementos del mismo proceso, que de una u otra manera condicionan el clima”* (p. 17). De allí la importancia señalada y ratificada desde lo expresado por los jóvenes en cuanto a la manera como factores propios de la institución educativa, relativos a la estructura (patios, jardines, áreas de trabajo, canchas, cafeterías, entre otros) y a la organización (recesos, tiempo libre, talleres y otros) inciden en el clima organizacional.

Cañellas y Castellanos (2011) incluyen las relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar, como aspectos importantes a los que también se refieren los universitarios, tanto como a los criterios, mecanismos y manejo de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la institución.

Es así, que los estudiantes consideran a la universidad como una organización reglamentada, *“La universidad tiene una organización con un corte burocrático, uno lo ve desde el estudiante en las normas y el reglamento que uno sigue, generalmente se ciñe mucho a lo que dice el reglamento de la universidad”* (U2, GF., p.10 r. 50); con una estructura jerárquica, en la que quienes están a la cabeza planean y direccionan la institución para cumplir con el objetivo de la universidad.

*“una empresa si la vemos desde una analogía, tiene un jefe, una cabeza, unos empleados, así mismo, una universidad es una organización que propende por un bien social, o sea, el último fin de la universidad es la formación; el clima yo lo veo como que todo desprende de los roles que cada uno tenga”* (U5, GF., p.1 r.2)

En ese sentido, los estudiantes asocian a esta categoría, la gestión y el estilo administrativo; ya que, afirman que, allí se estructura toda la organización, a través de procesos que permiten cumplir con lo que la universidad quiere proyectar. Los asuntos administrativos y académicos, enmarcados en normas y decisiones, reflejan la forma en que se administra y su impacto en la comunidad educativa.

*“Sí, porque son procesos que rigen a toda la universidad, hay diferentes instancias a las que se puede acudir, con quien puedo contar a dónde me debo dirigir, tú como estudiante debes seguir un proceso docente, secretario académico, director, decano y así a cada instancia; influye para conocer qué es lo que yo tengo dentro de la organización, con quien puedo contar a que instancia me puedo dirigir.” (U5, E.2, p.9 r.39)*

En esta misma línea, la gestión y el estilo administrativo están determinados por la prestación del servicio educativo: *“la universidad es una empresa, porque está prestando un servicio; entonces, la organización de la empresa debe partir de la planeación, y en la planeación de la empresa es dónde se deciden los criterios y hasta dónde se quiere llegar” (U6, E1., r.3 p.1).*

De esta manera, la universidad como prestadora de un servicio que es recibido por los *estudiantes*, está compuesta por todas y cada una de las personas que se encuentran en ella

*“Para prestar un servicio es importante el producto que estas vendiendo; entonces lo que tú le estas ofreciendo a una persona con respecto a su pensum, es lo que a ti te dice que tan buena es la universidad y de la forma en que la ofreces; sin embargo si a ti te están ofreciendo una materia no quiere decir que es solo la materia sino también la forma en que se dicta, por eso el clima organizacional es de dirección y es de dirección completa, desde el rector, la secretaría, las personas decanas; tienen que tener en cuenta los trabajos que tienen que realizar cada uno de los profesores y revisar el servicio al estudiante” (U6, GF., p.1 r.7)*

Lo anterior denota, la importancia de esta categoría en la percepción que se genera *entorno al clima:*

*“Creo que la parte organizacional influye totalmente en el clima, porque es la manera como la universidad se da a conocer, también tiene mucho que*

*ver, lo que diga una persona que ya estudio aquí o que está estudiando, porque puede influir en las otras personas” (U6. E.1, p.2 r.5)*

Apreciaciones como esta exaltan el rol que cumplen los actores educativos, aunque claro las personas que dirigen, la forma en que se apropian los lineamientos institucionales y particularizan las directrices administrativas, hacen evidente una influencia institucional hacia el microclima;

*“Yo pienso que la parte administrativa es muy buena en la universidad por que han nombrado algunos administrativos desde la facultad, digamos también los servicios que presta financiación y cartera, la vicerrectoría académica, la vicerrectoría administrativa, vicerrectoría del medio en donde uno puede ir y hablar, si uno quiere hacer un intercambio entonces uno puede ir y ellos lo ayudan, como que realmente ahí se ve que no estamos tan limitados a las reglas y normas que uno debe cumplir, sino que todo se puede dialogar (U1, GF., p.11 r.46)*

Resaltan, además el apoyo y orientación que reciben como estudiantes, de diferentes instancias con las que entran en contacto. Posiblemente por ello, los estudiantes consideran que las personas que trabajan en una institución educativa deben contar con conocimientos y capacidades adecuadas para la labor y cargo que desempeñan especialmente los que dirigen, *“Yo veo la universidad como una empresa y el hecho de que sea una empresa, a la cabeza de la empresa debe haber una persona capacitada...” (U5. GF., r. 45, p.12)* también a nivel de decanaturas que además, cuente con las características propias de esa formación y así se le facilite la comprensión de las particularidades y necesidades propias del área o carrera.

Por otra parte, dentro de lo administrativo, los estudiantes hacen alusión a la coherencia que debe existir entre las directivas de facultad o programa con las instancias de la universidad, frente a las metas que pretende lograr; es decir que existen diferencias administrativas que distinguen la percepción del microclima y el macroclima en los estudiantes:

*“Hay una diferencia, una distancia muy grande, entre el constructo de lo que se quiere en todas las instancias, digamos en rectoría, cuando el rector hace las charlas siento que tiene una visión que me gusta de la universidad, luego voy a decanatura y siento que la visión me sigue gustando, pero que ha cambiado un poco; me acerco a la dirección de programa y ya no me*

*gusta; comparto con mis compañeros y siento que ese clima ni siquiera se da” (U3, GF., r.13, p.3)*

Sin embargo, en universidades como la 4, la percepción de los estudiantes respecto a la dimensión administrativa del clima está referida a su contexto más próximo: *“de la parte administrativa uno sólo puede hablar de las directivas que están en su facultad, pues cuando hay papeleo, cuando hay problemas, uno acude a la facultad y ahí te prestan la atención” (U4, GF., r.21, p.5)*, ya que es la instancia que apoya al estudiante en los procesos que necesite tramitar.

A pesar de valorar esto, los estudiantes reconocen una ambivalencia entre el hecho de ser muy organizada y a la vez que dicha organización dificulta los procesos:

*“yo puedo decir que la parte administrativa de la universidad a mi parecer, es muy buena y muy organizada, extremadamente organizada porque tienen las dependencias y cada una se encarga de cosas muy concretas... pero a la vez tienen como mil protocolos y se pierde como la cercanía que estábamos hablando, se llega a perder un poco, ya como que no hay tanto contacto” (U1, GF., r.49, p.12)*

En ésta categoría es pertinente mencionar la importancia que dan los estudiantes a la infraestructura,

*“En cuanto a infraestructura, puede el programa académicamente ser excelentes, los profesores ser excelentes pero muchas veces esto no supe la infraestructura, las necesidades de ésta, por tanto, que sacamos con el nivel educativo, ahí disminuía esa noción de nivel educativo” (U5, GF., r.8, p.2)*

Como el medio que aporta al logro de finalidades educativas, sociales y culturales: *“el clima se ve afectado por cosas como la infraestructura, para el desempeño y desarrollo de sus actividades” (U3, GF., r.2, p.1)*. Para los jóvenes contar con lugares a los que puedan acceder, es valioso y según lo señalan da una ventaja *“tenemos espacios semi-campestres y todo eso tal vez ayuda mucho a que en la misma universidad, en el campo universitario tengamos un desarrollo diferente a otros estudiantes de otras universidades” (U1, GF., r.6, p.3)* o facilita su permanencia en la *institución*

*“porque digamos tres de las últimas obras de infraestructura de la universidad: .... Se tenía que caminar hasta arriba, hasta el polideportivo, entonces hicieron la ruta con miradores en madera, y la ultima, la cafetería central, era solo un paso, pero como ya hay mucha gente, hicieron como unas sillas, como otra terraza, para que la gente pudiera estar, entonces la universidad siempre está cambiando y adaptándose a las necesidades de las personas y eso genera como mucha tranquilidad y es agradable” (U1, GF., r.36, p.9)*

Sostienen que los espacios que brinda la universidad genera en ellos motivación, agrado y bienestar, así como apoyo al desarrollo personal y profesional; entre los espacios que más destacan están las zonas verdes, áreas deportivas, edificios y salones: *“la universidad contribuye en cuanto al campus, ya que es un espacio libre, es un espacio en el que uno puede estudiar” (U4, GF., r.9 p.2)*, por cuanto, *“las zonas verdes le dan a uno mucho bienestar, es distinto a estar en una universidad que tenga solo edificios....., de pronto eso afecta el nivel académico, el estrés y todo eso” (U4, GF., r.27, p.7)* y las condiciones en las que se encuentre *“todo está muy organizado..., el campus, es un campus grande cómodo, para practicar deportes, le brinda a uno la oportunidad de diferentes cosas” (U6,GF., r. 19, p.3)*

A pesar de ello, rescatan que la infraestructura no debe estar por encima de los fines educativos:

*“Nos preocupamos más por crear una infraestructura, que fuera un campus espectacular, que tuviera lo mejor, más que cualquiera, pero nos olvidamos de que existen los estudiantes, de que existen unos docentes que hay que aprender a manejar, de que existe una calidad, fue más importante darle una infraestructura a la universidad por los cambios que hoy en día se generan, a que los estudiantes tuvieran una mejor calidad” (U3, GF., r. 15, p.4)*

Ahora bien, lo anterior no desconoce los recursos institucionales como un aspecto que fortalece la acción educativa y se suma a la hora de dar cuenta de las percepciones frente al clima de la universidad:

*“La mayor parte sí, yo diría que proporcionan los mínimos, pensaría que podríamos mejorar bastante en los laboratorios y la parte de audiovisuales, porque eso sí perturba el desarrollo de las clases, ya que no fluye la dinámica de las clases, porque a veces los computadores, los proyectores,*



*no están en el salón, sino que hay que transportarlos. En cuanto a la biblioteca, cuenta con unos recursos bibliográficos muy buenos, obviamente todo puede mejorar, podríamos tener más ejemplares de libros, han invertido en colecciones muy buenas, han invertido en acceso a bases de datos que son muy buenas, por lo menos en mi facultad las cosas de biblioteca están muy bien, pero digamos en la facultad de derecho, se han quejado de varias cosas, por ejemplo, los códigos no son actualizados y no cuentan con el material suficiente en la biblioteca” (U3, E1., r.15 p.4)*

Esta aseveración evidencia la importancia que dan a los recursos tecnológicos, didácticos, y literarios; así como, la existencia y calidad acorde a las necesidades de cada facultad:

*“Por ejemplo es la tecnología, el hecho de que en todas las clases haya un computador haya un videobeam esto facilita tanto al profesor que seguramente prefiere una metodología para enseñar, como al estudiante se le facilita alguna metodología para aprender” (U2, GF., r.11 p.3)*

En ese mismo sentido, se encuentran los recursos destinados para que los estudiantes se apropien de la información que emite la universidad; como la página de la universidad, el correo electrónico, el periódico, la cartelera y en algunos casos la emisora; al respecto los estudiantes manifiestan la importancia de hacer uso de estos recursos, como muestra de pertenencia y compromiso hacia la universidad: *“Hay muchos mecanismos de información en la universidad, sin embargo falta sentido de pertenencia de los estudiantes para utilizar esos mecanismos” (U5, E1., r.14 p.3)*

#### *Aspectos críticos*

El análisis de la información recolectada sobre la categoría administrativa percibida por los estudiantes universitarios, nos da cuenta de su visión desde la dirección y gestión administrativa, la infraestructura y la circulación de la información al interior de la institución universitaria.

Llaman la atención, algunos aspectos críticos que manifiestan los estudiantes en tres universidades, con respecto a temas relacionados con la comunicación, el manejo administrativo y la infraestructura, ya que de alguna manera, los altera directa o indirectamente, afectando su desempeño y desarrollo en su cotidianidad universitaria.

Respecto al primer aspecto, la comunicación, expresan no ser escuchados por los directivos, con lo que dejan entrever la necesidad de ampliar los espacios de sana discusión, escucha y comunicación:

*“A mí me parece que deben escucharnos más..., la rectoría no tiene en cuenta la opinión del estudiante, el rector toma la decisión y es como si toda la comunidad X opinara lo mismo sobre el tema, a mí me parece que en temas tan serios como ese deberían tener en cuenta y escuchar las opiniones de los estudiantes” (U6, GF., r. 24, p.3)*

Así mismo, manifiestan que la manera interna en que la administración transmite la información a las facultades, está teniendo falencias, lo que ocasiona molestia en los estudiantes, al recibir la información a destiempo, cambiada o definitivamente, no recibirla:

*“el clima organizacional que se da entre los administrativos afecta el desempeño en general de los estudiantes, mucha veces, la falta de comunicación dentro de la administración con las facultades causa un efecto que indirectamente nos afecta, no sé la falta de comunicación, porque algunos mensajes del rector no son comunicados a los estudiantes o son poco los comunicados” (U3, GF., r. 5, p.1)*

Por lo anterior, consideran que una mejor comunicación entre todas las instancias de la universidad puede llegar a favorecer el clima organizacional en las instituciones: *“la comunicación que es algo que todos hemos resaltado, sería lo que construiría y ayudaría a que ese clima fuera más dinámico, mejor” (U3, GF., r. 7, p.2)*. Por consiguiente, la comunicación es considerada como un aspecto que influye en el clima organizacional, que debe ser bien direccionado para que no se rompa o distorsione, ocasionando inconvenientes que generan un mal clima:

*“definitivamente la comunicación, si no hay comunicación comienzan a evidenciarse problemas, porque la comunicación es una cadena, y si se rompe o llega mal o a medias, entonces esos inconvenientes que surgen, generan mal clima en cualquier dependencia o situación” (U3, E1., r. 2, p.1)*

Manifiestan además, que se modifica la intención de la información, cuando se va transmitiendo por cada grupo administrativo, por lo mismo, los estudiantes son receptores de un mismo mensaje con matices distintos, dependiendo del grupo administrativo que lo emita:

*“hay una diferencia, una distancia muy grande, entre el constructo de lo que se quiere en todas las instancias, digamos en rectoría, cuando el rector hace las charlas siento que tiene una visión que me gusta de la universidad, luego voy a decanatura y siento que la visión me sigue gustando, pero que ha cambiado un poco, me acerco a la dirección de programa, ya no me gusta, comparto con mis compañeros y siento que ese clima ni siquiera se da” (U3, GF., r. 13, p.3)*

El segundo aspecto es el manejo administrativo, destacan la autonomía que las facultades conservan respecto a la independencia en la dirección y gestión, sin embargo, consideran que asumen un manejo burocrático en la determinación de procesos y decisiones, y poco comprendido en eventos como el nombramiento o elección de docentes, lo cual, los afecta directamente, por cuanto no se genera la mejor educación:

*“personalmente, pienso que se maneja una burocracia dentro de la facultad, donde no se siguen los procedimientos, ya sea para escoger docentes, ya sea para escoger administrativo, entonces, no se respetan los procedimientos para elegir, no se respetan las bases que hay, eso no genera una buena educación, porque voy escogiendo por mi amistad, porque es un recomendado y no por lo que realmente debo escoger, no puedo decir que sea la mejor facultad, ni que tenga la mejor educación, podemos ser mejores y podemos mejorar si se cambian ciertos procesos burocráticos, llamémoslo así, dentro de la facultad, para escoger a las personas que nos enseñan” (U3, GF., r. 9, p.2)*

En este mismo sentido, los estudiantes de la universidad 5, consideran la pertinencia de los conocimientos en el área por parte de los directivos administrativos, pues bajo una misma línea de conocimiento, la toma de decisiones, dirección y manejo serían optimizadas y con mayor pertinencia.

*“yo considero complicado que un médico conozca las necesidades de un artista, comprenda las necesidades del psicólogo, comprenda las necesidades del ingeniero, se está empezando a ver como un claustro, que toma las decisiones de la universidad, un claustro omnipotente, son los mismos 24, y si hay algunos fallecidos, quedan sus sucesores en la línea, que son sus hijos; todos toman decisiones por el de arte, por el de diseño, por el de ingeniería, es muy complejo, entonces, en éste mismo sentido, pienso que no existe una intención de unificar a las facultades en sus áreas de conocimiento, en ese sentido es excluyente” (U5, GF., r. 14, p.6)*

Por último, en el aspecto sobre la infraestructura, los estudiantes de una de las universidades, manifiestan falencias, al no contar con los espacios y edificaciones adecuadas, para el desarrollo de las actividades propias de los estudiantes, en donde puedan adelantar una tarea, escampar de la lluvia o practicar un deporte, de esta manera, se evidencia como la infraestructura afecta el bienestar del estudiante:

*“no sé si ustedes han practicado deportes aquí en la universidad, antes teníamos algo que llamábamos una cancha, y ahora, lo que hicieron fue alquilar una cancha allí al lado y de vez en cuando la prestan..., cuando llueve, no sé si se han dado cuenta que uno tiene que irse a escampar a algún lado, no hay ni sillas, ni se puede sentar uno en el piso, a veces, uno quiere llegar a hacer algo y le toca acomodarse o quedarse en la cafetería hasta que escampe; ... si uno practica, se da cuenta que no estamos bien” (U5, GF., r. 10, p.3)*

Así mismo, manifiestan que al igual que la infraestructura, la falencia en recursos en áreas como la biblioteca los afecta, dado que, la variedad en los textos y documentos se dirigen más hacia una misma área de conocimiento, y pareciera según lo manifestado, que las demás facultades fueran “apéndices”:

*“No tenemos un área de bienestar, zona de deportes; el gimnasio no sé si se pueda llamar gimnasio; la biblioteca es más en beneficio de medicina y lo reconozco; realmente hay preferencias por la facultad de medicina. En ese sentido uno puede hablar que ésta no es una universidad, sino una excelente escuela Colombiana de Medicina con apéndices” (U5, GF., r. 11, p.3).*

### ***¿Cómo se siente?, ¿Cómo percibe?***

La universidad se representa como un espacio social donde confluyen variedad de experiencias, entre las que se destacan el aspecto socio afectivo como parte del clima organizacional presente.

Señala Maldonado (2006), que la dimensión socio-afectiva busca contribuir al desenvolvimiento personal, al logro de un equilibrio socio-afectivo y al fomento de un espíritu de cooperación, respeto, solidaridad y comunicación con los diferentes miembros de interacción; familia, institución educativa y comunidad. Sin embargo, dentro de ésta categoría, a partir de lo señalado por los estudiantes, también se

agrupan todas aquellas situaciones que caracterizan el sentir del estudiante hacia la institución, a partir de factores de influencia como las relaciones interpersonales, la percepción que se tiene hacia el docente, demás miembros de la institución y sentido de bienestar.

De ésta manera, los estudiantes definen esta categoría como las sensaciones y sentimientos que se producen a partir de las vivencias dentro del entorno universitario, que influyen en su bienestar y en el rendimiento académico *“A mí me genera felicidad, porque estando aquí yo sé que no me va a pasar nada, y también porque de aquí voy a salir bien académicamente y como persona”* (U.6, GF., p.3 r.21)

Destacan el reconocimiento y posicionamiento de la universidad que crea sentimientos de orgullo y tranquilidad: *“todas esas cosas hacen que uno se sienta bien, se sienta a gusto, sentimiento de orgullo de pertenecer a la universidad, entonces que rico decir que yo estudio allí”* (U.2, E.1, p.10 r.10)

En este sentido, los elementos que la caracterizan se producen dentro de un clima; atribuyéndole a éste una mediación adecuada hacia el aprendizaje, tal como lo señala Ibañez-Salgado (2011) *“la disposición emocional hacia las actividades de aprendizaje constituye un aspecto fundamental para mejorar su calidad y pertinencia”* (P. 462), los estudiantes lo ratifican al señalar *“si yo creo que uno se siente en un ambiente académico donde uno quiere estudiar,... me parece que todo esto ayuda mucho a formarnos como personas y como profesionales”* (U.2, GF., p. 7, r. 37).

Estas sensaciones se relacionan también con la infraestructura, que según lo expresan los universitarios, permite ambientes tranquilos, agradables, cómodos y adecuados *“además digamos que cuenta con espacios en los que uno puede estudiar y leer tranquilamente (U.2. E.1, p.1, r.4), importantes para la motivación hacia el estudio, y hacia la concentración, generando sensación de bienestar: “y claro que influye en el clima porque esta es otra de las herramientas que ayuda a que uno se sienta cómodo asistiendo a clase, cómodo estudiando y cómodo aprendiendo”* (U.2, E.1, p.1 r.3).

Estas sensaciones y sentimientos, como tranquilidad, comodidad, seguridad, conformidad, pertenencia, felicidad, amistad, alegría orgullo, esperanza, pasión, respeto; son reconocidas por ellos,

*“Yo me siento orgullosa, yo soy una persona que me siento muy feliz, académicamente, personalmente, siento que me ha hecho crecer no sólo en la academia, sino para mi vida profesional, siento compromiso, y siento*

*ante todo lealtad, cuando yo salga y reciba ese diploma, siento que debo cumplir un compromiso social muy grande, porque no es solamente me estoy representando a mí sino a toda una universidad.” (U.3, GF., p.10 Y 11, r. 47).*

La percepción positiva ó negativa en esta categoría, también está determinada por las características físicas del entorno universitario, la actitud de los directivos frente a las necesidades de los estudiantes, los incentivos, el sentido de pertenencia, la seguridad que perciben, el apoyo tanto moral como espiritual, el interés en la formación y las actividades extracurriculares.

*“Yo amo mi universidad. Me genera pasión, alegría, unas ganas de seguir creciendo, ha construido también en mi parte personal muchísimo, entonces nada, la universidad mucho amor y el compromiso en el futuro de seguir construyéndola, y la verdad pues, internamente hay muchas dificultades, pero afuera nosotros seguimos siendo lo mejor.” (U.3, GF., p.11, r.49)*

Así, los estudiantes destacan la importancia del clima en la satisfacción o insatisfacción en la vida universitaria; donde sus percepciones afecta la forma de vivir y estar en el entorno universitario, *“esto influye en la percepción del clima por que el trato a las personas es muy importante, el respeto, si yo espero que me traten bien, yo debo hacerlo también” (U.5, E.2, p.10, r.43).*

En este mismo entorno, las relaciones interpersonales desempeñan un papel importante que evidencian la existencia de valores, *“el ambiente es de cordialidad, de respeto; la cordialidad es algo muy básico aquí en la universidad; pues el saludo, digamos que todos estos modales de educación no se pierden” (U.2, E.2, p.4, r.13).*

En este mismo sentido, el reconocimiento a la persona del estudiante es importante

*“El interés del profesor por el estudiante, no sólo en el aspecto académico sino en el afectivo, en el familiar, o sea si tú llegas aquí llorando no es una persona más que llevo llorando, el profesor muchas veces saca a los estudiantes y les dice ¿Qué le pasa?...” (U.6, E.1, p.1, r.2)*

A partir de esto, se puede entender la valoración que hacen de las relaciones con los docentes, destacan el trato humano, y un ambiente mediado por la confianza: *“son muy buenos en cuanto a tratar los estudiantes, los tratan como personas y no solo como un ser que está enseñando, sino que trabajan la parte personal a los estudiantes” (U.2, E.2, p. 2, r.8);* y el diálogo: *“es muy obvio, no es un trato como*

*tan general, sino como un trato personal con cada estudiante entonces eso hace también que el ambiente sea mucho mejor para el estudio” (U.4, E.1, p.3, r.12).*

Cabe destacar que los estudiantes, hacen referencia a las cualidades propias de esa relación, valorando la cordialidad, la exigencia, la calidez, el respeto, la solidaridad, la confianza, la receptividad, la responsabilidad y la amistad; lo cual favorece un clima adecuado que incide en el proceso de enseñanza aprendizaje, resaltando que las *relaciones con los docentes son:*

*“Son excelentes, pues en mi facultad el docente siempre está abierto a una comunicación, un dialogo con el estudiante a conciliar las maneras en que ambos se han beneficiado básicamente el ciclo de enseñanza-aprendizaje entonces la relación es excelente, es de camaradería, la relación es de confianza pero a la vez es de exigencia y siempre tirando a la excelencia como profesional en su carrera.” (U.1, GF., p.2, r.9)*

Los estudiantes tienen presente que todas aquellas situaciones que se agrupan para dar cuenta de sus percepciones acerca de los docentes, son determinadas por factores como la formación académica, la experiencia laboral, el amor hacia la enseñanza, y el ejemplo que ellos dan; así como la vocación, la satisfacción hacia la labor, el afecto hacia la universidad y el diálogo entre colegas: *“porque si uno ve que los profesores están unidos, porque para los alumnos ellos representa la universidad porque ellos dan ejemplo, el estilo a seguir es el de los profesores, entonces si puede afectar e influir” (U.2, E.2, p.9 r.34)*

A pesar de no referirse de manera extensa a ella, en lo que respecta a la relación entre estudiantes, está relacionada principalmente, con las actividades académicas; *“yo tengo una relación muy estrecha con mi grupo de estudio, porque a nosotros nos dejan muchos talleres en grupo” (U.2, E.2, p. 10 r. 37);* mediadas por la presencia de algunos valores que matizan la relación como *“la responsabilidad, el compañerismo, y la cortesía” (U.3, E.1, p.3, r.11)*

De la misma manera, otros encuentros que se propician esa interacción son los seminarios, charlas, talleres y simposios que permiten establecer nuevas relaciones:

*“A nosotros nos sacaron de una misma clase hoy; y hay gente de mecánica, administración, de industrial, desde primer semestre hasta octavo, entonces creo que eso facilita a que uno interactúe y eso sirve a que uno aprenda un término de una carrera que no es la de uno” (U.2, GF., p.5, r.20)*

Es así que algunas relaciones interpersonales que han sido generadas por factores académicos, trascienden a un plano de amistad:

*“Hay varios factores, el primero es de camaradería, que se hagan amigos más allá de la universidad, o puede ser que solo sean amigos de la clase, o con los que se hacen trabajos grupales, o conocidos que solo se ven y comparten algunas clases, y el saludo, cómo estás, qué tal todo” (U.2, E.1, p. 4, r. 14)*

En este mismo sentido, los vínculos más fuertes se dan en los grupos de estudio y se caracterizan por el respeto, la responsabilidad y la cordialidad:

*“En mi caso con mis compañeros es muy de trabajo en grupo, muy compañerista, con otras carreras también se trabaja en grupo y es un entorno bastante alegre, no es tan competitivo como he visto en otras universidades, aquí sí se trabaja en grupo” (U.5, E.1, p 3, r. 10).*

Otro tipo de relación valorada por los estudiantes es la que establecen con otras personas de la universidad:

*“Es buena de parte de las personas que trabajan en la universidad, hacia los estudiantes, yo diría que además de cordiales son muy amigables, las mujeres que están trabajando en las cafeterías, son extremadamente amigables, en la mayoría de los casos muestra una sonrisa” (U.2, E.2, p. 4 r.13). “El respeto es bastante importante, se ve reflejado en todo tipo de relación; desde el personal de aseo hasta los directivos, los decanos; se ve bastante reflejado” (U.6, E.2, p. 4 r. 19)*

Otro aspecto que forma parte del sentir del estudiante en la universidad es el bienestar, el cual hace parte del macroclima, para posteriormente incidir en el microclima, *“y claro que influye en el clima porque esta es otra de las herramientas que ayuda a que uno se sienta cómodo asistiendo a clase, cómodo estudiando y cómodo aprendiendo”.* (U.2, E.1, p. 1, r. 3)

Es así que los estudiantes refieren que, el bienestar es un punto en común para las diferentes facultades; lo definen a partir de diferentes elementos; el primero hace referencia a la infraestructura; la cual permite un ambiente adecuado para el aprendizaje, *“Pues creo que lo más relevante sería la infraestructura, que nos ofrece la universidad y que eso nos ayuda a estudiar mejor, a sentirnos contentos, a sentirnos bien con el hecho de estudiar con el hecho que el entorno nos motiva a hacerlo” (U.2, E.1, p.1, r.1).*



De la misma manera, la infraestructura se asocia a la generación de espacios que posibilita la práctica de deportes, considerado éste aspecto como un factor de referencia que da cuenta del interés de los directivos hacia el bienestar de los estudiantes; *“una cultura de bienestar, pues tenemos el cuartico con hamacas, y con televisores, tenemos espacios de esparcimiento”* (U.5, GF., p. 2, r. 9)

Finalmente, se menciona otro referente que da cuenta del bienestar, en el ambiente universitario, la limpieza de los espacios físicos, afirmando que la *“limpieza y pulcritud en todos los lugares de la universidad son en verdad muy importantes para la concentración y para el sentirse cómodos para aprender, para estudiar, para leer, para hacer ejercicio, para muchas cosas”*. (U.2, E.1, p. 5 r. 19)

### **La cultura como un todo**

Si se parte del señalamiento teórico que la dimensión cultural abarca creencias, normas, actividades sociales y las formas de establecer relaciones entre los miembros de la institución; se podría pensar que el abordaje realizado por los estudiantes complejiza este apartado. Desde el punto de vista de los universitarios, la cultura está determinada por acciones, experiencias, relaciones, formas de pensar, de expresar y de sentir que a lo largo del tiempo se convierten en patrones de conducta que se adoptan, se interiorizan y se transmiten en los integrantes de esa comunidad. También, directa o indirectamente, involucra a quienes, desde diversas posiciones, interactúan en y con la universidad; en tanto la cultura se produce y reproduce en la institución y, por ende, influye en el clima organizacional.

Sin embargo, los estudiantes la señalan como un intangible *“... porque es lo que uno siente, a pesar de que lo académico son hechos, lo administrativo son hechos, la cultura uno no la puede medir pero es algo que se siente...”* (U.1, GF., r.42, p.14)

Los diferentes aspectos que conforman la cultura, al ser apropiados e interiorizados, se hacen propios de las personas y llegan, en el caso de los estudiantes, a caracterizarlos en los diferentes escenarios o dimensiones en los que se desenvuelven. Un ejemplo de ello se ve en el quehacer académico, desde que ingresan a la universidad hasta que finalizan la carrera: *“Ese liderazgo y esas competencias se van creando a lo largo que vas recorriendo el camino, cuando estás en último semestre quieres hacer más, pues uno dice, yo salgo a competir, a ganar”* (U.3, GF., p.10, r.41). También, en la manera como se perciben a ellos

mismos y las relaciones que establecen entre compañeros: *“son individualistas, no saben trabajar en equipo”* (U.2, GF., p.6, r.28).

Aunque, la percepción del estudiante, según lo señalado por ellos mismos, varía entre las instituciones, no deja de formar parte de la cultura, ya que se han instaurado en la forma de vivir el entorno académico:

*“Yo creo que la calidad del trabajo, yo creo que el estudiante de la (...) es una persona muy constante, una persona que le gusta lo que hace, es una persona que tiene un acompañamiento tanto social como cognitivo, una persona muy sociable, amigable, amistosa....el profesional de esta universidad se distingue tanto por su calidad de vida, como por su calidad de persona”.* (U.4, GF., p.3 r.13)

En otras instituciones se señalan características que por sus distinciones, generan procesos de acomodación

*“Conocer este pensamiento autónomo, de que en realidad no hay grupos así tan grandes, que cada quien está en el estudio, cada quién está leyendo, cada quien en su mundo; al principio es difícil entenderlo, y esto genera muchos choques* (U.2, E.1, p.4, r.15)

De otra parte, se encuentran algunas dinámicas que caracterizan el entorno universitario y que se unen para dar cuenta de la cultura de la institución, como lo es la búsqueda del mejoramiento académico:

*“Los profesores nos exigen excelencia y los administrativos exigen excelencia a los integrantes de la universidad que trabajan, pues en esa medida en que trabajan por la excelencia quiere decir que ve en cada uno de nosotros un potencial”* (U.2, E.1, p.6, r.25).

De la misma manera, exponen que algunas de esas características, dependen de la facultad, *“el estudiante de ciencias sociales, está dispuesto a involucrarse más con un grupo interdisciplinar, a proponer más ideas, a escuchar, a ser más tolerante; digamos que si es competitivo; pero es competitivo en la medida en que algo de lo que el otro tiene puede servir al objetivo del grupo”* (U.5, GF., p.7, r.35)

La comunicación, desde la perspectiva de los estudiantes, tiene un papel importante en las instituciones. A través de los medios dispuestos, la universidad informa a sus estudiantes; sin embargo, la percepción de ellos al respecto es que la comunidad los desaprovecha o subutiliza: *“Uno cuando ingresa a un lugar se*

*manejan medios de comunicación de la organización, entonces no nos hemos concientizado que si estamos en una organización o en una empresa, es importante revisar el correo institucional". (U.5, E.2, p.8, r.35).*

También se pueden considerar aquí, expresiones de respaldo manifiestas en actitudes y acciones de los directivos, que los estudiantes consideran importantes: *"Que haya apoyo de parte de los directivos y administrativos hacia los estudiantes, que haya un acompañamiento en actividades que se hacen fuera de la universidad" (U.5, E.1, p.2, r.7).* En ese mismo sentido para los estudiantes es importante sentirse escuchados, tal como se señaló anteriormente.

El reconocimiento de la universidad y la tradición, al interior de la cultura, son considerados por los estudiantes como factores que generan sentido de pertenencia:

*"En mi caso particular, la facultad de Medicina, lo hacen para inyectarnos sentido de pertenencia y responsabilidad para cuando salgamos, nos dicen, bueno muchachos, ustedes van a ser médicos de esta universidad y eso no es cualquier cosa, los médicos de ésta universidad tienen gran prestigio y nombre, así que ustedes allá afuera deben sentirse orgullosos de pertenecer a esta institución y seguir dejándola en alto siempre". (U.3, E.1, p.2, r.7)*

De la misma manera, se manifiesta que el estado emocional y la motivación fortalecen el amor y arraigo hacia la universidad:

*"El hecho de que uno se sienta cómodo y feliz aquí, que a uno le guste venir a recibir sus clases, que sienta que lo que está pagando es poco comparado con todo lo que recibe y le dan, entonces uno quiere de alguna manera, recompensar todo lo que ésta institución está haciendo por uno; eso es lo que hace que uno sienta un gran arraigo y sentido de pertenencia por su alma mater" (U.3, E1., r.8, p.2)*

Adicionalmente, el sentido de pertenencia se fortalece con aspectos académicos: *"Que el estudiante sienta que ha aprendido, que en la universidad ha tenido logros que le vaya bien en las notas, que domine un tema muy bien" (U.2, E.2, p.9, r.32).*

De otra parte, valoran la diversidad cultural, como aspecto que media nuevas relaciones y nuevos aprendizajes:

*“Todo es positivo en cuanto a la riqueza cultural que alberga la universidad por que sin lugar a dudas hay muchas culturas que están dentro, que están inmersas, ya sea a nivel racial, hay muchos que vienen de otras partes del país, de otras partes del mundo y todo pues hacen que el ambiente universitario y que el clima institucional sea mucho más divertido y eso es enriquecedor en algunos aspectos y es excelente. (U.1, GF., p.1, r.4)*

Dentro de la parte cultural de la institución, destacan actividades que han permanecido y complementan los procesos de formación académica, a la vez que generan espacios culturales de esparcimiento:

*“Yo creo que la universidad hace muchos esfuerzos, en varios aspectos, por lo menos en mi facultad hay seminarios e invitan al estudiante para que participe y se involucre un poco más en diferentes actividades; la universidad también se preocupa por los estudiantes, no solo en el ámbito académico, también permite muchos espacios culturales, eso me parece súper importante” (U.6, GF., r.4, p.1)*

Así como la percepción que tienen de la identidad institucional, vista desde el enfoque que tiene la universidad: *“es muy marcados como la posición humanista que tiene la universidad frente a las políticas al tenor de cosas que están pasando en el país y estos son elementos que de una u otra forma marcan la universidad” (U.1, GF., p.5, r.8)*

Así mismo, los espacios de encuentro, favorecen la construcción de esa cultura:

*“Ambiente general muy ameno en la universidad y entonces la gente en sí es querida yo por lo menos estoy haciendo ahorita la campaña para los profesores y uno se acerca a las personas y son totalmente receptivas y uno se da cuenta que hay una sana competencia y el estudiante javeriano es muy abierto, es muy fresco y eso fortalece la relación. (U.1, GF., p.4, r.1)*

Finalmente, se encuentran como aspectos que caracterizan la cultura, el diálogo que establecen los docentes en torno a la universidad:

*“En la parte académica lo hacen reconocer que la universidad es para muchos reconocida, o para otros no; pero que es una universidad que se ha mantenido por tanto tiempo y entre tantas universidades y la importancia de contar con un diplomado y con algo interesante sobre la bioética”. (U.5, E.2, p.6, r.28)*

### *Aspectos críticos*

Llama la atención la ausencia de señalamientos de orden cultural referidos a sus facultades o programas, más aún cuando se podría pensar en características diferenciadoras entre los profesionales de diferentes áreas del conocimiento, que se harían evidentes en sus microclimas.

Sin embargo, en la categoría cultural están dados por algunas características institucionales de carácter administrativo; que hacen énfasis en la forma en que se dan los procesos de comunicación y marcan una constante en la cotidianidad de la vida universitaria, por tanto deben ser tratadas cuidadosamente

*“Pienso que el clima organizacional se da entre los administrativos como esto afecta el desempeño en general de los estudiantes, muchas veces la falta de comunicación dentro de la administración con las facultades muchas veces causa un efecto que indirectamente nos afecta, no sé la falta de comunicación porque algunos mensajes del rector no son comunicados a los estudiantes o son poco los comunicados. (U.3, GF., p.1, r.5).*

### ***Clima, ética y valores***

Esta categoría busca identificar las percepciones que manifiestan los estudiantes universitarios sobre la ética en el clima de su institución. Teóricamente, la dimensión ética involucra los valores, virtudes y la moral del ejercicio profesional o rol que se cumple en la institución; las asociaciones manifestadas por ellos, llevan a pensar en dos grandes campos en los que visualiza la dimensión ética en la institución; uno efectivamente referido a los valores, en el que se incluyen: la importancia de estos en la formación integral, como se evidencian en la cotidianidad, los espacios en los que se forma para ellos, así como la identificación de valores relevantes en el docente y propios de la institución. En el otro se encuentra la ética docente, referida a las actitudes del profesor y el código moral desde donde él actúa y se compromete con su labor y su institución.

De acuerdo con los estudiantes, la universidad se constituye en un espacio de confluencia, donde se encuentran personas con características propias y en el que ocurren multiplicidad de situaciones que implican una manera de conceptualizar al ser humano y a la vez trae consigo unos valores, tanto personales, como institucionales.

En la tarea educativa de la universidad, la educación integral es recurrentemente señalada y a los ojos de los estudiantes es entendida como la formación en valores, que complementa la formación académica, *“Acá hay una intención de que no solamente la persona sea académicamente buena y que sepa mucho, sino que sea una buena persona ante la sociedad, un buen ser humano y un buen ciudadano”* (U.6, GF., r.6, p.1)

Esta formación en valores, cobra importancia en los estudiantes ya que es visto como un aporte para su crecimiento personal que responde a una necesidad en la sociedad actual:

*“Al comienzo de semestre en la inducción, nos decían que ellos querían calidad de personas, no solo en lo académico, sino en la formación en valores, en lo que somos como personas; como está la sociedad ahora, lo que nos falta es cultura y valores”.* (U.6, GF., r.3, p.1)

De ahí, que reconozcan la trascendencia de esa formación integral en la institución universitaria como un elemento distintivo: *“La universidad se caracteriza por la formación en valores que tal vez otras universidades no tienen, yo creo que eso es muy distintivo”.* (U.6, GF., r.13, p.2). Que la universidad se proponga formar integralmente a sus estudiantes, lleva a profesionales con valores que se reflejan en conciencia social:

*“El valor más significativo es como la parte humana, quieren inculcarnos el sentido de humanidad, que cuándo estemos allá afuera esforzándonos por un bien común que es el país; estemos pensando no solo en nuestro beneficio sino en el de los demás, y por ese sentido de humanismo, darnos a conocer y ser baluartes, una idea de cómo apoyar nuestro trabajo de forma interdisciplinaria, yo creo que ése es el valor más importante que puedo rescatar* (U.5, GF., r.54, p.14).

Claro está, que los valores de la formación integral que reciben tienen como primer escenario su proceso formativo:

*“Primero el sentido humanista, segundo el respeto, tercero la responsabilidad, la honestidad, el compromiso, me parece que son los principales valores, porque aquí a uno le enseñan a ser responsable con su trabajo, tareas... se manejan una fechas específicas para la entrega de trabajos y uno se vuelve más responsable. El respeto hacia los profesores y hacia los compañeros se ve reflejado en como son los profesores con uno, en el sentido humanista, por como se ve la persona y sus distintas pues*

*formas de ser y se ve respetada digamos la fe o cualquier costumbre que uno tenga se ve reflejado eso”. (U.4, GF., p.6, r.23)*

Así las cosas esta formación impacta de tal manera que la universidad les fortalece los valores en sus desempeños profesionales:

*“Desde mi área, veo que la formación, esos valores que nos dan, hacen ver a los pacientes de forma integral, no es solo la enfermedad, sino todo lo que lo rodea, y así, poder solucionar la dificultad de forma integral, profesional y ética” (U.5, GF., r.56, p.14).*

Dichos valores, según lo manifiestan los estudiantes, se evidencian en el *“comportamiento, cuando tratan a las personas, en el compromiso que tienen con la institución, en la puntualidad y el respeto” (U.3, E.1, r.21, p.5);* exaltando primordialmente el respeto como eje fundamental de las relaciones interpersonales en el escenario universitario: *“Yo creo que todo está enmarcado dentro de lo que es el respeto, en esa medida pues la ética como va encaminada hacia lo que es el reconocimiento del otro y que siempre debe ser bueno y con respeto”. (U.1, GF., p.4, r.20)*

Por tanto, los valores se proyectan en las forma de ser, pensar y actuar, de las personas no sólo en el entorno educativo, sino que trascienden los límites de la universidad; es así que los valores suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad:

*“En los trabajos que hacen y en la manera en que se desempeñan fuera de la universidad, porque aquí en la universidad uno tiene ciertos valores, pero los ejecuta es fuera de la universidad cuando uno hace salidas de campo, prácticas, los valores que a uno le formaron aquí la responsabilidad social con el trabajo, allá es donde uno lo pone en práctica (U.6, E.1, p. 4, r. 19)*

Al respecto, los valores se relacionan estrechamente con la educación que se ha recibido desde pequeño en casa, desde allí, se interiorizan en cada uno y se fortalecen durante el proceso educativo del educando, en este sentido, uno de los entrevistados opina

*“yo pienso que los valores humanos vienen más de casa, de la personalidad de uno, más como de las creencias, una cosa es que aquí lo incentivan; más, no te dan un cátedra de cómo ser un mejor ser humano...”. (U.4, GF., p.6, r.24)*

De la misma manera, los estudiantes exaltan en la categoría ética, algunos valores propios de las relaciones interpersonales como la honestidad, el respeto, la cordialidad y la responsabilidad; *“En la mayoría identifiqué responsabilidad, sentido de pertenencia, honestidad, solidaridad creo que es el más destacado, no sé si estoy equivocada, pero es lo que observo, lo que veo...”*. (U.3, E.1, p.5, r.19)

Otro de los valores asociados a lo ético, son las relaciones con los compañeros de estudio: *“Las relaciones son buenas, son de respeto, de solidaridad, de ayuda pero basadas en el respeto”*. (U.4, E.2, p.2, r.10)

Con respecto a los docentes, los valores que resaltan son la honestidad, la responsabilidad, la puntualidad y el respeto: *“responsabilidad, sentido de pertenencia, honestidad, solidaridad creo que es el más destacado”* (Caso 3, E1., r.19, p.5), además, *“respeto, confianza, amabilidad y la sonrisa que está siempre presente”* (Caso 3, E2., r.18, p.4). Manifiestan que dichos valores se evidencian en el *“comportamiento, cuando tratan a las personas, en el compromiso que tienen con la institución, en la puntualidad y el respeto”* (Caso 3, E1., r.21, p.5), de igual forma, *“por la cordialidad, el simple hecho, que llegas y te hablan, te saludan, eso deja mucho que decir, que tienen una formación, uno nota eso con la presencia, con su actitud”* (Caso 3, E2., r.20, p.4)

Otros de los valores que complementan la percepción frente a la ética, son los que practican las personas de las diferentes instancias de la universidad, siendo el más representativo *“el respeto, es bastante importante, se ve reflejado en todo tipo de relación; desde el personal de aseo hasta los directivos, los decanos, se ve bastante reflejado”* (U.6, E.1, p.4, r.19) así como: *“cordialidad y respeto; la cordialidad es algo muy básico aquí en la universidad, pues el saludo, digamos que todos estos modales de educación no se pierden”*. (U.2, E.1, p.4 r.13).

*Y otros que son propios del enfoque de la institución:*

*“Debido al enfoque biopsicosocial, se trabaja mucho la hermandad, la ética por el trabajo, la responsabilidad social, es más como la ética y el trabajo en grupo que se debe tener, es lo que más destaco”*. (U.5, E.1, p.4, r.1)

*Y el impacto de estos en la sociedad:*

*“Valores para resaltar de la universidad, yo creo que la solidaridad con las personas que trabajan; también hay un programa de la facultad que es como ayudar a un secuestrado, tienen como diferentes actividades extras para ayudar a las personas”*. (U.4, E.2, p.4, r.24)



Tomando en consideración lo antes señalado, los estudiantes rescatan que hay valores que han sido adquiridos o fortalecidos en el entorno universitario, tales como respeto, colaboración, honestidad, responsabilidad y solidaridad.

Aun así, consideran que la postura de la universidad es clara y enfatiza el valor de la honestidad:

*“Yo creo que a pesar de todo lo que han dicho de la competitividad, a veces que uno copie y haya plagio, siempre ha sido clara la postura de la universidad y siempre han enfatizado en la honestidad y en no al plagio; no sé si el método por el cual lo hagan no sea el adecuado. Si te cogen en plagio te llevan al consejo, te expulsan o te suspenden; pero pues obviamente desde que uno inicia en primer semestre, enfatizan mucho en el no al plagio. Creo que la honestidad es uno de los valores que ellos intentan que uno tenga y pues el respeto” (U.2, GF., r. 53, p.11).*

Así mismo, destacan del docente, la ética; que conlleva a cumplir sin negligencia un correcto desempeño en su labor dentro del proceso educativo, evidenciada en las actitudes hacia la labor que desempeña, mencionando la capacidad de servicio, ayuda y colaboración: *“Los profesores tienen un muy buen nivel académico, tienen valores de servicio y de ayuda al otro, creo que la mayoría lo tienen, trabajan de manera muy correcta acatando las normas de la universidad”.* (U.2, E.2., p.11 r.42); así como el compromiso profesional *“Para el docente es muy importante el estudiante, no el grupo en general y la clase en general, sino el estudiante en particular”.* (U.6, E.1, p.2 r. 8)

En el mismo sentido, dan importancia de lo que significan las actitudes del docente en el entorno educativo:

*“Si el profesor no manejara una moral, una ética de buen nivel, el ambiente sería como muy duro, muy feo para trabajar o estar estudiando, pues lo reflejan con la forma en que los docentes dan la clase”.* (U.4, E.1, p.5, r.26)

#### Aspectos Críticos

Dentro del análisis de la información suministrada por los estudiantes, se evidenció que se están perdiendo valores debido a la tergiversación de la exigencia en el entorno académico, específicamente, se está dando relevancia a las notas por encima de las personas y los valores:

*“Creo que allí se están perdiendo ciertos valores que no tiene la universidad, por esa falta de unos valores o una ideología; como acá es tan diverso y puede venir cualquiera, solo se mira la excelencia; la gente se enfoca mucho en notas por encima de los valores y la gente, pues acá se da mucha copia y es en busca de eso. Está bien que estemos desligados a una ideología central, pero me parece que a veces, le hace falta a la universidad como decir quiero que sean excelentes, pero excelentes en todo sentido, no a nivel cognitivo, sino a nivel formativo también”. (U.2, GF., r.25, p.6)*

En consecuencia, algunos estudiantes están optando por la copia y el plagio, como medio para alcanzar el nivel académico exigido:

*“Frente al plagio, creo que a veces se acolita el plagio; digamos eso varía mucho, hay profesores que son súper estrictos con respecto a eso y se preocupan mucho y traen 10 monitores para los parciales, hay otros, que no se preocupan tanto, bueno, no es que lo acoliten, pero, su falta de atención para que no se cometa, conlleva a que lo acolite”. (U.2, E.2, p.11 r.44)*

Sin embargo, saben que el plagio y la copia son antivalores con los cuales lucha la institución, quien fomenta la no copia dentro de sus objetivos: *“el objetivo, el propósito de la universidad, es trabajo independiente, el no copiar, el de investigación constante, innovación, bueno yo creo que es algo que va ligado a los valores que representa la universidad” (U2, GF., r. 14, p.4).*

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y PROYECCIONES**

Este capítulo destaca los aspectos claves al interior de los hallazgos de todo el proceso investigativo realizado; ofreciendo un concepto y una perspectiva tanto particularizada, como global de las dimensiones constitutivas del clima organizacional en las universidades, según lo expresan los estudiantes.

### **5.1 CONCLUSIONES**

- Se ha consolidado un concepto de clima organizacional a partir de las percepciones de los estudiantes. La concepción frente al tema, está permeada por variedad de elementos en su mayoría intangibles, que convergen en un espacio y afectan a todas las personas de la institución; es así que infraestructura, personas y diferentes dinámicas constituidas por intereses educativos reflejan la cotidianidad de la vida universitaria, para dar cuenta del clima organizacional, haciéndose explícito en cada una de las categorías de análisis (administrativa, socio-afectiva, académica, cultural, ética).

De allí se puede afirmar que, desde la percepción de los estudiantes, el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (valores, relaciones interpersonales, situaciones, etc.), que se viven a diario en la universidad. La dinámica entre estos factores es bidireccional, es decir, cada uno de ellos puede ser actor u objeto de afectación en relación con otro.

Un clima adecuado se constituye una preocupación básica para alcanzar los objetivos educativos. Además, de contar con infraestructura y recursos, las universidades están llamadas a ser escenarios de desarrollo profesional y personal para los estudiantes, que los forma para desempeñarse exitosamente en el entorno laboral; los objetivos educativos de estas instituciones apuntan a la enseñanza, la investigación y la extensión o proyección social, como funciones sustantivas. Sin embargo, los estudiantes trascienden estas tres esferas, integrándolas en su sistema o manera de vivir lo universitario de forma integral. Vale la pena considerar esta perspectiva y volver la mirada hacia el clima, como un engranaje más allá de las partes, por cuanto se moldea en la cotidianidad de la universidad y afecta a la persona del estudiante.

- El perfeccionamiento y mejora del clima organizacional en instituciones educativas, exigirá modificar las condiciones de aquellos elementos institucionales determinantes en las características del clima; y que fueron valoradas negativamente. Los cambios pueden direccionarse hacia aspectos como el sistema de comunicación, especialmente en cuanto a la necesidad de los estudiantes de ser tenidos en cuenta y escuchados, frente a las dinámicas administrativas y procesos de toma de decisiones que los involucra directamente, para lograr una comunicación más asertiva y efectiva. En el mismo sentido, los estudiantes manifiestan, poco uso de los medios de divulgación de la información que les ofrece la institución, que los lleva a manifestar ausencia de conocimiento sobre actividades propias de la dinámica de la universidad. Vale aclarar que los mismos estudiantes, asocian este aspecto a la falta de sentido de pertenencia por parte de algunos de ellos.

Otro aspecto de mejora que resaltan los estudiantes, es el manejo de medios tecnológicos por parte de los docentes, como elemento que cualifica su labor, ya que consideran que un buen docente debe demostrar un equilibrio entre la manera de transmitir el conocimiento y el uso de los medios. De igual manera, mencionan que no basta el saber del docente, sino su hacer en el aula, es decir, la manera en transmitir el conocimiento. Este aspecto cobra relevancia al tener en cuenta que el profesor es ejemplo profesional para los estudiantes y se convierte en una impronta de la universidad, según lo refieren los mismos estudiantes.

Por otro lado, el bienestar asociado a infraestructura, cobra importancia como aspecto a mejorar, en cuanto los estudiantes consideran que la infraestructura, no solo ayuda a desarrollar un mejor desempeño académico sino, genera espacios de encuentro y esparcimiento en donde tienen la oportunidad de relacionarse con otros.

- El clima constituye un ambiente que, como tal, está lleno de juicios de valor, no igualmente presentes en la conciencia de todos los individuos, por lo que deben garantizarse canales de diálogo, que efectivamente conduzcan al mejoramiento de los procesos institucionales, que lleven a lograr prácticas efectivas de gestión, articulando a los estudiantes con la labor que se hace al interior de cada programa, con escenarios y estrategias de participación estudiantil, que lleven a profundizar sobre el conocimiento de los estudiantes y abordar las acciones propuestas a partir de lo que ellos son, generando un clima organizacional positivo, a partir de sus actuaciones y apoyo en los procesos organizacionales.

- Se hace evidente el microclima como el escenario principal que marca un referente importante, desde el cual los estudiantes conciben el clima de la institución universitaria. Al interior de cada programa o facultad se crean unos microclimas particulares, que en palabras de los estudiantes los afecta directamente, y, a la vez, se correlaciona con el clima macro o global de la institución, incidiendo en la totalidad de la población institucional. Los estudiantes manifiestan que cada facultad crea su propio ambiente; de manera que perciben el clima dependiendo de la Facultad de la cual hacen parte; lo que llevaría a pensar que existe un macroclima que contiene unos microclimas.
- En relación con la Dimensión Académica, los estudiantes hacen evidente, elementos tales como, imagen institucional, participación social, convenios, internacionalización, acreditación; que desde su perspectiva, causan un impacto en el posicionamiento de la institución en su contexto; dado que los asocian con la calidad, el prestigio y el reconocimiento que pueda obtener la institución, frente a la comunidad y la sociedad.
- Se evidencia en las características que los estudiantes atribuyen a sus docentes, tanto en las valoraciones como en las críticas; la construcción de una propuesta de buen docente, el cual se determina por los conocimientos, la metodología y una serie de características personales, entre las que se cuentan una actitud de apertura, una adecuada comunicación, responsabilidad, coherencia entre el discurso y su acción; así como evita el autoritarismo, tiene interés por los estudiantes y su motivación, valora su función docente; otorgándole prioridad sobre otras funciones o exigencias institucionales. Si bien es cierto que, algunos estudiantes cuestionan las clases “magistrales”, un buen docente es, en la concepción de ellos, aquel que “explica bien”, que “da buenas clases” y que no es “aburrido”.
- Respecto a lo administrativo, se puede afirmar, que la gestión administrativa en el ámbito universitario, esta mediada por la forma en que se administra y dirige la universidad; de esta manera condiciona un clima organizacional, que actúa como filtro interviniente en diferentes procesos de la institución; es así que los estudiantes forman su concepción del clima a partir de lo que perciben desde la gestión administrativa de sus facultades, y que se ve reflejado, en el comportamiento, compromiso, satisfacción e identificación de los estudiantes con la institución educativa

- En relación a la categoría socio afectiva, la percepción positiva o negativa del clima se asocia al sentir del estudiante, en el que se hacen relevantes, los sentimientos, las relaciones interpersonales, y la sensación de bienestar, este último asociado a elementos propios de la infraestructura y cobra importancia en el sentido de pertenencia, confianza y seguridad hacia la institución; y lo lleva a sentirse orgulloso e identificado con ella; de esta manera pretenden evidenciar que la calidad del entorno que se les ofrece influyen en el aprendizaje.
- Los estudiantes refieren frente a lo cultural elementos que hacen parte de su identidad, aspecto que en algunos casos no se encuentra suficientemente consolidada. Esto indica una necesidad de mayor reconocimiento, a fin de mejorar la percepción por parte de los miembros de la institución, fomentando mayor arraigo hacia la institución.

En esta categoría no se hace referencia directa a elementos del microclima, por lo cual se podría pensar que no se manejan microclimas, que se establecen percepciones desde una mirada global, referida al macroclima.

Así mismo, un aspecto a tener en cuenta, que distingue y otorga la universidad son, las características propias del estudiante universitario, que lo identifican como parte de ella; ya que se perciben dentro de la cultura como falencias a mejorar, “la identidad y el sentido de pertenencia” del estudiante como integrante de su institución educativa, de esta manera, se logra que ellos se muestren dispuestos a participar e involucrarse con su institución, a proponer más ideas, a escuchar, a ser más tolerantes.

- Los estudiantes asocian la ética con los valores y principios que se viven en la institución, en sus palabras es el complemento de la formación académica, al momento de hablar de educación integral; refieren que cada uno posee valores y principios adquiridos en la crianza, propios del entorno familiar y se complementan con los que la universidad imparte, por otro lado estos se evidencian en las acciones dentro de la cotidianidad en la vida universitaria, lo que permite evidenciar que existe ausencia de algunos valores importantes en la formación personal y profesional.

Como un reconocimiento a las particularidades de las instituciones, a continuación se presentan algunas apreciaciones generales de cada caso:

- Con respecto al caso de la universidad 1, los estudiantes hablan de la universidad en un lenguaje positivo, asertivo y motivador, lo que refleja el

gran sentido de pertenencia hacia la misma, resaltan la formación en valores como elemento diferenciador entre las instituciones universitarias; de otra parte refieren aspectos de la categoría administrativa, valorando principalmente la infraestructura como los espacios disponibles dentro de la universidad para actividades destinadas desarrollar aspectos sociales y de interacción.

- El caso de la universidad 2, presenta que el desarrollo de la autonomía, la alta exigencia académica y la competitividad, son factores determinantes en el clima que viven los estudiantes en el entorno universitario; en este sentido se mencionan elementos propios que asumen como parte de la identidad institucional. La autonomía como característica principal en el rol del estudiante que posibilita el proceso de enseñanza aprendizaje, se convierte en un elemento de gran valor en la formación de cada uno. Por otro lado, tienen arraigada la idea de la excelencia y competitividad como factores movilizadores presente en la cotidianidad de la vida universitaria que trasciende a las esferas laborales una vez terminada la ruta en la universidad.
- El caso universidad 3, Los estudiantes reconocen que existe un sistema de gestión de calidad en cuanto a programas y docentes para favorecer su bienestar, aun así, consideran que la calidad no es óptima, sin embargo, son conscientes que como estudiantes han sido poco proactivos en este proceso, en tanto no se interesan por conocer las distintas propuestas extracurriculares que ofrece la universidad.
- El caso de la de la universidad 4, los estudiantes resaltan el desarrollo humano y el campus como elementos que caracterizan la universidad. Sus vivencias en la cotidianidad, permiten apreciar la calidad en las relaciones interpersonales y valorar el campus como factor que genera bienestar y tranquilidad; abordan la percepción del clima organizacional desde sus vivencias en las facultades, por ser este el contexto más cercano a ellos. Por lo tanto, la institución, crea un clima general que cada facultad apropia según sus particularidades, generando lo que podría denominarse “microclima”, el cual los estudiantes perciben dependiendo de la facultad a la cual pertenecen.
- En el caso de la universidad 5, la categoría administrativa ha sido el factor de más impacto para los estudiantes; ellos han sido reiterativos en señalar que la forma en que se dirige y administra la universidad debe entender las necesidades propias de cada facultad, en cuanto a infraestructura, recursos y gestión de procesos. Se considera importante que el equipo directivo tenga el

perfil acorde a las particularidades de los programas, y tener en cuenta la opinión y el dialogo de los estudiantes frente a su especialidades; de la misma manera priorizan la infraestructura como un componente de la universidad que genera impacto en la forma en que conciben el bienestar y permea el clima presente en la vida universitaria.

- El caso universidad 6, Se menciona la existencia de dos sedes que incide en la percepción que tienen hacia el entorno universitario. Según lo señalado por los estudiantes, la poca cercanía entre las sedes hace que perciban una universidad fragmentada en cuanto a su estructura, además, perciben diferencias en el manejo y la organización, lo anterior, hace que se perciba dos maneras de vivir y estar en la universidad.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- La evaluación del clima organizacional en las instituciones de educación superior, permite identificar las deficiencias presentes en las instituciones; para ello, exige tener en cuenta las diferentes dimensiones del clima organizacional (académica, administrativa, socio-afectiva, cultural y ética), y los elementos que lo determinan. De esta manera, se lleva a cabo un análisis eficaz, que muestra de manera amplia los aspectos a mejorar en cada dimensión.
- Por lo anterior, se sugiere tomar como base el presente documento para plantear estrategias de estudio y mejora en los aspectos críticos señalados.
- Llama la atención que el estudio del clima es general, desconociendo la importancia del microclima, tan señalado por los estudiantes, todavía más ausente al interior de dimensiones como la cultural. Por tanto, es importante estudiar el clima organizacional en instituciones universitarias, desde una mirada micro; es decir, desde el entorno más cercano a los estudiantes: la facultad, que es influenciada por elementos propios de lo macro, en tanto, afecta al estudiante en la cotidianidad de la vida en la universidad en el proceso de enseñanza - aprendizaje.
- Es importante que las universidades adelanten estudios con la finalidad de conocer al estudiante, las necesidades, los intereses, y las expectativas frente a la institución universitaria; es decir, un estudio de su caracterización y su articulación con las actividades al interior de los programas académicos.
- Se considera indispensable ampliar la cobertura de este estudio, es decir, ampliar la muestra con el objetivo de perfilar, caracterizar y conceptualizar de manera más profunda y detallada las dimensiones que marcan la vida



de los estudiantes con relación a la cultura y al microclima en el cual se desarrolla toda su integralidad.

- El docente, como agente directo que media los procesos de enseñanza aprendizaje, ha sido concebido históricamente desde diferentes apreciaciones, influenciadas por características históricas, políticas y sociales; es así, que sería importante conocer las nuevas concepciones que hay frente al docente y la imagen de su quehacer frente a las prácticas educativas, desde la mirada de los estudiantes.
- Los hallazgos frente a las relaciones interpersonales, especialmente entre pares, ha dejado un interrogante el cual valdría la pena aclarar; ¿Por qué los estudiantes no enfatizaron, ni caracterizaron de manera profunda la relación interpersonal con sus pares, siendo estos los referentes más cercanos en su entorno?
- Dentro del análisis de la información suministrada por los estudiantes, se evidenció que se están perdiendo valores debido a la influencia del entorno académico, producto de la exigencia, específicamente, se está dando relevancia a las notas por encima de las personas y los valores, en consecuencia, algunos estudiantes están optando por la copia y el plagio, como medio para alcanzar el nivel académico exigido. Sin embargo, saben que el plagio y la copia son antivalores con los cuales luchan las instituciones educativas, quienes fomentan la no copia dentro de sus objetivos.

### ***5.3 PREGUNTAS PARA FUTUROS ESTUDIOS***

- Sería interesante plantear el impacto del clima que es generado por los docentes, en relación a la calidad de enseñanza y aprendizaje en las instituciones educación superior.
- Siendo la educación un factor primordial en el desarrollo de una nación, sería importante el planteamiento de proyectos comparativos del clima organizacional en universidades de diferentes regiones de Colombia.
- En aras de conocer la construcción de la identidad institucional, que permea el clima organizacional en la universidad, es interesante indagar qué elementos caracterizan la cultura de la institución universitaria colombiana, sus símbolos y su influencia en la percepción de la calidad, sobre la educación que se ofrece.
- A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, nos parece que iniciativas que apunten a construir un mayor sentido de pertenencia e identificación de los jóvenes con sus universidades, tendrán efectos de mejora en la calidad.

## **REFERENCIAS**

Aghamolaei and Fazel (2010). Medical Students' perceptions of the educational environment at an Iranian Medical Science University. BMC MEDICAL EDUCATION.

Aiken. L. R., (1996). Rating scales and checklists. Canada: John Wiley & sons, inc.

Balduzzi, M., (2010). Procesos de Atribución y Autopercepción en Estudiantes Universitarios. Revista Intercontinental de Psicología y Educación, Vol. 12 Núm. 1, pp. 89-116. Universidad Intercontinental, México. Obtenido el 18 de octubre de 2010, desde Redalyc bases de datos.

Bernal, R.; Camargo, M. y otros. (2011). La escuela, espacio de formación de lo público en el marco de la ciudadanía. Tesis de grado obtenida no publicada Maestría en Educación. Universidad de La Sabana. Chía, Colombia.

Beltrán y Bueno. (1995) Psicología de la educación. Editorial Boixareu Universitaria. Barcelona España.

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). Más allá del Dilema de los Métodos, La Investigación en Ciencias Sociales. Universidad de los Andes. Editorial Norma. Colombia.

Castillo, J. (2006). Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad. Eco Ediciones. Bogotá- Colombia.

Cañellas y Castellanos (2007). Aspectos del clima Organizacional en el Policlínico Universitario. Cienfuegos: Revista científica Medisur, Vol 5, No 3.

Cisterna Cabrera F. (2005). Categorization and Triangulation as processes of validation of knowledge in qualitative investigations. Departamento de Ciencias de la Educación, Facultad de Educación y Humanidades. Universidad del Bío-Bío, Chile.

Cohen, J. (2007). Evaluating and improving school climate. Independent School, 01459635, Fall 2007, Vol. 67, Fascicule 1. Professional Development Collection.

Cajide, V. (2004). Calidad Universitaria y Empleo. Editorial Dykinson. Madrid  
Contreras, Caballero, Palacio y Pérez, (2008). Factores asociados al fracaso académico en estudiantes universitarios de Barranquilla (Colombia). En Revista Psicología desde el Caribe, Núm. 22, julio-diciembre, 2008, pp. 110-135.

Cummings, T. y Worley. C. (2007). Desarrollo Organizacional y Cambio. 8ª Edición. International Thomson editores. México

De la Fuente, R. & De Diego, R., (2008) Estrategias de Liderazgo y Desarrollo de personas en las Organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.

Duggan, H. (2008). Noninstructional staff perceptions of the college climate. New Directions for Community Colleges, Summer 2008, Vol. 2008 Issue 142, p.47-56.

Echeverría, R. (1993). Introducción a la filosofía moderna. Santiago de Chile: Dolmen.

Fernández, T. (2004). Clima Organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2 (2).

Fernández y Luque (2007). Procesos Socio-Afectivos asociados al aprendizaje y practica de valores en el ámbito escolar. Telos, vol. 12. No. 1. Universidad Rafael Belloso Chaquín. Venezuela

Ferrato, E. & Coutinho de Arruda, M. (2005). Clima Ético Corporativo: Una aplicación del modelo de Víctor y Cullen en las organizaciones del estado de São Paulo.

Galeano, M. (2004). Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa. Fondo Editorial Universidad EAFIT. Medellín Colombia

García, M. (2004). Credibilidad y opinión pública entre estudiantes de Ciencias de la Comunicación y Derecho: Caso la Iglesia Católica: La Iglesia como Institución Social, Capitulo II. Tesis Licenciatura Ciencias de la Comunicación. Departamento de Ciencias de la Comunicación, Puebla: Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla.

Gaspar, F. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: Editorial UOC.

Gutiérrez, C., (1999). El Perfil del Estudiante Universitario en Colombia, Sistema de información Permanente. Universidad Javeriana. Bogotá.

Hernández F, y Hernández J. (2004). El clima escolar en los centros de secundaria: más allá de los tópicos. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. CIDE Centro de investigación y documentación educativa. España.

Herrera, Pacheco & Rosso (2010). Evaluación del Ambiente Educacional Pre-clínico en seis escuelas de medicina en Chile. *Revista Medica Chile* 138: 677-684.

Hombrados, M. (1996). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Malaga: Ediciones Aljibe.

Ibañez-Salgado, N. (2011) Aprendizaje-enseñanza: mejora a partir de la interacción de los actores. *Educación Educadores*. Vol. 14, No. 3, 457-474. Chia: Universidad de La Sabana.

Jones, A. & James, L. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationship of individual and aggregated work environment perceptions. Texas: *Organizational Behavior and Human performance*.

Katz & Khan (1977). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Trillas.

Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Lewin, K. (1973). *Dinámica de la personalidad: de la antigüedad a nuestros días*. México: Fondo de Cultura Económica

Krueger, R.A. (1991). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Beverly Hills; California: Sage.

Macneil, A. (2009). The effects of school cultura and climate on student achivement. *Routledge Int. J. Leadership in Education*, Vol 12 No. 1

Maldonado, M. (2006). *Auto concepto y Autoestima del niño y de la niña rural en dos escuelas rurales*. Plural editores. Bolivia

Marin, L., (1992). *La Empresa Moderna: Sociología de la Empresa*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.

Martínez, I. (2006). *Aprendizaje Organizacional en las Instituciones Educativas Frente a los desafíos y Oportunidades de la Sociedad del Conocimiento: Modelo Emergente*. Caracas: UPEL- IPC

Martínez, N. (2001). *La motivación, los factores laborales y demográficos en el desempeño laboral en instituciones oficiales*. Tesis no publicada, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá.

Méndez, C. (2005). *Clima Organizacional en Colombia. El IMOC: Un método de análisis para sus intervención*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario. Colección Lecciones. Facultad de Administración.

Miles, M.B. & Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Newbury Park, CA: Sage.

Milicic, N. & Arón, A. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.

Moos, R. H. (1979). *Evaluating educational environments*. San Francisco: Jossey-Bass.

Mora, M., (2002). *La Teoría de las Representaciones sociales de Serge Moscovici*. En *Revista Athenea Digital*. N. 2, Guadalajara.

Mujica & Pérez (2007). *Gestión del Clima Organizacional, una acción deseable en la universidad*. *Revista de Educación*. Vol. 13. No 24. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Onetto, F. (2003). *Criterios de intervención en las problemáticas de convivencia escolar*. En J.Ruz & J. Coquelet (Eds.). *Convivencia escolar y calidad de la educación*. p. 97-112. Santiago: Maval Ltda.

Páez, D. & Asún, D. (1994). *Emotional climate, mood and collective behavior; Chile 1973-1990*. Bilbao: En H. Riguelme (ed.), *Era in twilight*. Friburg (pp. 56-80). Foundation for children/Instituto Horizonte.

Páez, D., Ruiz, J. I., Gailly, O., Kornblit, A.L., Wiesenfeld, E. & Vidal, C.M. (2004). *Clima emocional: Su concepto y medición mediante una investigación transcultural*. *Revista de Psicología Social*, 12 (1), 79-98

Pereira, Z. (2010). *Las dinámicas interactivas en el ámbito universitario: el clima de aula*. *Revista Electrónica Educare*, Vol. XIV, p. 7-20. Universidad Nacional, Costa Rica.

Pierre, R. (2010). *Students' Perception of the 'Educational Climate' at the Faculty of Medical Sciences*. *Journal West Indian medical*, Vol. 69. The University of the West Indies.

Porta, J. y Lladonosa, M. (1998). La Universidad en el cambio de siglo. Alianza Editorial, S.A. y Fundación 700 Aniversario de la universidad de Lleida. Madrid.

Prado, Ramírez y Ortiz, (2010). Adaptación y Validación de la escala de clima social escolar. Instituto de Investigaciones en Educación. Universidad de Costa Rica. Vol. 10. No 2.

Puchol, L. (2007). Organización: Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Séptima Edición. Ediciones Díaz de Santos.

Ritter, M. (2008) Cultura organizacional. Buenos Aires: Dircom.

Revista de educación. (2003). La formación del profesorado universitario. Ministerio de Cultura y Deporte, Ministerio de Educación Centro de Investigaciones y Documentación educativa. Buenos Aires

Robbins. S. (2004). Comportamiento Organizacional. San Diego State University. Pearson Educación.

Rodríguez (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Eljibe, 2a ed., Barcelona, España.

Sánchez Soto, J. (2005). "Influencia de la Gestión universitaria en el Clima Organizacional: un estudio comparativo de tres universidades. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Sandoval, L. (2008). Institución Educativa y Empresa. Dos Organizaciones Humanas Distintas. Editorial Eunsa, Universidad de La Sabana. Pamplona. España.

Sicilia y Delgado (2002). Educación Física y Estilos de Enseñanza. Primera Edición. Editorial INDE publicaciones. España

Schein, E. (1982, 1980, 1970, 1965). Psicología de la organización, Madrid: prenteci Hall.

Sotelo, I. (2008). La Universidad en la encrucijada. Revista Claves de la Razón Práctica No 18 p.66–73.

Strauss & Corbin (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría Fundamentada. Editorial Universidad de Antioquía. Medellín Colombia.

Taylor SJ, Bogdan R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós;

Toro, F. (2001). El clima organizacional: perfil de organizaciones colombianas. Medellín: Cincel

Torres, S. (2009). La acreditación como modelo de gestión de la calidad: un análisis de su incorporación como tecnología administrativa. Chiapas: El caso de la facultad de medicina veterinaria y zootecnia de la universidad autónoma de Chiapas. Revista Gestión y estrategia. Número 35, Junio 2009

Townsend, B. (2009). Community college organizational climate for minorities and woman. Community Collage Journal of Research and practice; 33: 731-744. Taylor and Francis group, LLC ISSN: 1066-8926.

Trianes y García, (2002) Educación Socio-Afectiva y Prevención de Conflictos Interpersonales en los Centros escolares. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado, agosto, No. 004. Universidad de Zaragoza, Latinoamericanista

Vásquez, R. & Guadarrama, J. (2001). El Clima Organizacional en una Institución Tecnológica de Educación superior. Revista Electrónica "Tiempo de educar" Revista Interinstitucional de Investigación Educativa. Vol. 3 N. 5, p.105-131. Universidad Autónoma del Estado de México.

Víctor y Cullen (1988). Clima Ético Corporativo: Una aplicación del modelo de Víctor y Cullen En las empresas de los estados de Sao Paulo. Elio Ferrato. Unimep-Piracicaba. Brasil

Weinert, A. (1985). Manual de psicología de la organización, la conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Herder.

Xiaofu, Pan & Qiwen, Quin (2007). An Analysis of the Relation between Secondary School Organizational Climate and Teacher Job Satisfaction. En Chinese Education and Society, V. 40 N.5 p.65-77 Sep-Oct 2007.

Zubieta, Delfino & Fernández (2008).Clima Social Emocional, Confianza en las Instituciones y percepción de problemas sociales. Un estudio con estudiantes



universitarios Urbanos Argentinos. Psykhe. Vol 17, No 001. Pontificia Universidad Católica de Chile.

***ANEXOS***