

**El Clima Organizacional como Estrategia para el Mejoramiento de la Imagen  
Corporativa de la Gobernación del Departamento del Vichada**

**Maira Zurima Benjumea Maldonado**

**C.C: 1094273928**

**Universidad De Pamplona**

**Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas**

**Programa De Administración De Empresas**

**Pamplona Norte De Santander**

**2018**

**El Clima Organizacional como Estrategia para el Mejoramiento de la Imagen  
Corporativa de la Gobernación del Departamento del Vichada**

**Maira Zurima Benjumea Maldonado**

**C.C: 1094273928**

**Propuesta de trabajo de grado para obtener título de Administradora de  
Empresas**

**Director del Proyecto:**

**Profesor: Javier Mauricio García Mogollón**

**Universidad De Pamplona**

**Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas**

**Programa De Administración De Empresas**

**Pamplona Norte De Santander**

**2018**

**Nota de aceptación.**

Aprobado por el comité de grado en  
Cumplimiento de los requisitos exigidos  
por la universidad de pamplona.

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## DEDICATORIA

Primero que todo a Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto, y haberme dado salud para poder cumplir este sueño.

A mi padre Jonn Jairo Benjumea Cardona y mi madre Yaneth Yaqueline Maldonado Cristancho por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, la motivación constante que me han dado y por permitirme ser una persona de bien, y sobre todo, por su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanos, Jhon Ricardo Benjumea Maldonado y Jhon David Benjumea Maldonado, por haber compartir conmigo los momentos más importante de mi vida y por apoyarme cuando más lo necesitaba.

A mis amigos, con los que he compartido buenos momentos únicos y agradables en mi vida y me han enseñado que lo más importante es tener una amistad sincera, por el apoyo y las risas en los momentos difíciles dentro de este proceso académico.

A nuestros maestros Quienes nos motivaron y ayudaron a ser guías para la culminación de nuestro proceso formativo, a todo el cuerpo docente que hizo parte en mi proceso formativo.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios por haberme guiado en cada paso, haberme dado la fuerza y sabiduría para continuar y superar las dificultades convertidas en oportunidades de aprendizaje logrando culminar mis estudios profesionales.

A la Universidad De Pamplona por haberme permitido emprender y adquirir herramientas, capacidades y conocimientos para ser un profesional íntegro, desarrollándome a nivel personal intelectual y profesional.

A La Gobernación del Vichada en cabeza del Doctor Luis Carlos Alvares Morales y del Doctor Diego Alejandro Zarate quienes me abrieron las puertas para llevar a cabo mi Proyecto de investigación y así permitirme aprender más de la vida profesional en especial a mi Jefe Johana Andrea Gutiérrez Gutiérrez y al maravilloso equipo de trabajo quienes fueron de vital importancia para mi aprendizaje y desarrollo de capacidades durante el periodo de Práctica Empresarial.

A mis padres Jonn Jairo Benjumea Cardona Y Yaneth Yaqueline Maldonado Cristancho quienes hicieron de mí una persona íntegra, emprendedora con principios y valores. Gracias por el enorme esfuerzo y sacrificio que hicieron para darme la oportunidad de ser una profesional.

## Contenido

RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 TITULO:.....	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.3.1 SISTEMATIZACIÓN. ....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1 GENERAL: .....	17
1.4.2 ESPECÍFICOS: .....	17
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	18
1.5.1 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA: .....	19
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA: .....	20
1.6 DELIMITACIÓN Y ALCANCE .....	20
1.6.1 TEMÁTICA: .....	20
1.6.2 ESPACIAL.....	20
1.6.3 TEMPORAL.....	20
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1 ANTECEDENTES. ....	21
2.2 MARCO TEÓRICO.....	22

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL:.....	22
2.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25
2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
2.2.4 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28
2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL.....	30
2.2.6. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
2.2.7 IMAGEN CORPORATIVA: .....	33
2.2.8 FACTORES QUE CONTROLAN A LA IMAGEN CORPORATIVA .....	34
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.4 MARCO EMPRESARIAL.....	37
2.4.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	37
2.4.2 MISIÓN.....	38
2.4.3 VISION .....	39
2.4.4 VALORES.....	39
2.4 MARCO LEGAL.....	39
3 DISEÑO METODOLOGICO.....	43
3.1 TIPO DE INVESTIGACION .....	43
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	44
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	44
3.3.1 POBLACIÓN.....	44
3.3.2 MUESTRA.....	45
3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	46

3.4.1	Análisis e interpretación de los resultados .....	46
3.4.2	Encuesta.....	47
Capítulo 4:	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	63
4.1	CRONOGRAMA .....	63
Capítulo 5:	Resultados De La Investigación .....	64
5.1	Resultados .....	64
5.2	Propuesta de estrategias.....	64
5.2.1	Estrategias de pausas activas. ....	64
5.2.2	Estrategias de comunicación.....	67
5.2.3	Estrategias de motivación.....	69
5.2.4	Estrategias de relaciones interpersonales .....	71
5.2.5	Estrategias de Sentido de Pertenencia.....	73
5.3	CONCLUSION .....	75
5.4	RECOMENDACIÓN.....	77
BIBLIOGRAFIA.	.....	78
ANEXOS	.....	80

**LISTA DE TABLAS.**

Tabla 1 Genero .....	47
Tabla 2. Cuestionario pregunta 2.....	48
Tabla 3. Cuestionario pregunta 3.....	49
Tabla 4. Cuestionario pregunta 4.....	51
Tabla 5 cuestionario pregunta 5.....	52
Tabla 6. Cuestionario pregunta 6.....	53
Tabla 7. Cuestionario pregunta 7.....	55
Tabla 8. Cuestionario pregunta 8.....	56
Tabla 9. Cuestionario pregunta 9.....	57
Tabla10. Cuestionario pregunta 10.....	59
Tabla 11 cuestionario pregunta 11.....	60
Tabla12 cuestionario pregunta 12.....	61
Tabla 13: Estrategias de pausas activas.....	64
Tabla 14. Estrategia comunicación.....	67
Tabla 15 estrategia de motivación.....	69
Tabla 16 estrategia de relaciones interpersonales.....	71
Tabla 17 estrategia de sentido de pertenencia .....	73

**LISTA DE GRAFICOS**

Grafica cuestionario: pregunta 1 .....	48
Gráfica : cuestionario, pregunta 2. ....	49
Grafica cuestionario pregunta3. ....	50
Grafica : Cuestionario pregunta 4 .....	51
Grafica: Cuestionario pregunta5. ....	52
Grafica: Cuestionario, pregunta 6. ....	54
Grafica: cuestionario, pregunta 7. ....	55
Grafica: cuestionario, pregunta 8. ....	56
Gráfica: cuestionario, pregunta 9 .....	57
Grafica; cuestionario, pregunta 10 .....	59
Gráfica: cuestionario pregunta 11. ....	60
Gráfica: cuestionario, pregunta 12. ....	62

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico detallado, sobre el clima organizacional con el fin de aportarle a la Gobernación de Vichada información y herramientas que le sirva como insumo para mejorar el clima organizacional, que actualmente se está deteriorando. También se desea al momento de ejecutar este trabajo de grado es concientizar a los funcionarios que no hay nada más saludable que tener un buen clima organizacional, armonía con el equipo de trabajo, que no exista algún tipo de discriminación o sub-grupos de trabajo dentro de la entidad , que todos trabajen eficientemente con el mismo entusiasmo y desempeño. y lo más importante tener sentido de pertenencia por la entidad y su puesto de trabajo.

**Palabras clave:** diagnostico detallado de clima organizacional, funcionarios, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, compromiso y comunicación.

**ABSTRACT**

This research work aims to make a detailed diagnosis on the organizational climate in order to provide the Vichada Government with information and tools that will serve as input to improve the organizational climate, which is currently deteriorating. It is also desired when executing this work of degree is to educate officials that there is nothing more healthy than having a good organizational climate, harmony with the work team, that there is no discrimination or sub-working groups within of the entity, that all work efficiently with the same enthusiasm and performance. and the most important to have a sense of belonging by the entity and their job.

Keywords: detailed diagnosis of organizational climate, officials, teamwork, motivation, leadership, commitment and communication.

## INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo de investigación se determinaron las características e importancia del clima organizacional y como esto influye al mejoramiento de la Gobernación en entorno a sus funcionarios.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación inicialmente se realizó una recolección de información, a través de una encuesta que se le realizo a cada uno de los funcionarios de la Gobernación. La entrevista conto con preguntas planteadas para la recolección de información personal y así recopilar las características propias del perfil que tiene cada funcionarios e información relacionada con la entidad. Debido a que con un buen clima organizacional aumenta el buen desempeño y también ayuda a que cada uno participe en cada actividad que les brinda la entidad. El desarrollo de la investigación, parte de que los funcionarios no tiene una idea clara y soportada de la importancia que es llevar un buen clima organizacional Y como esto ayuda a mejorar las funciones de cada uno de ellos .con el fin de aportarle a la Gobernación información y herramientas que sirvan como insumo, para mejorar el clima organizacional y así apoyar mejor los procesos que lleva a cabo la entidad al igual que reestructurar y adecuar el plan de mejoramiento a las necesidades de cada uno de sus funcionarios. Por tal razón se propone como tema

de trabajo de grado, crear estrategias para mejorar el clima organizacional en la Gobernación del Departamento de Vichada.

Esta investigación se hizo, con dos propósitos, el primero, para conocer el perfil de cada funcionario y el segundo, conocer los servicios que presta la Gobernación. También conocer cómo es el proceso de vinculación, y la cantidad de funcionarios que están vinculados en la actualidad. Este trabajo fue posible gracias a la participación de cada uno de los funcionarios de la Gobernación del Departamento de Vichada. Se realizó en cada secretaria, Se hizo la solicitud a cada secretario de cada secretaria, para realizar la respectiva encuesta a los funcionarios.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 TITULO:**

El Clima Organizacional como Estrategia para el Mejoramiento de la Imagen Corporativa de la Gobernación del Departamento del Vichada

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Un buen clima organizacional es la base de toda empresa ya que corresponde al ambiente generado por las emociones de los miembros o grupo el cual está relacionado con la motivación de los empleados, se debe tener en cuenta varios factores ambientales al interior de la empresa para que exista un óptimo clima

organizacional, algunos están relacionados con el ambiente físico de trabajo, un lugar limpio, ordenado herramientas e instrumentos acorde con las tareas de cada empleados, así como también debe existir una buena relación interpersonal entre jefe y empleado.

Al hacer el diagnóstico a la Gobernación del Departamento de Vichada se encontró falencia en cuanto al tema de clima organizacional, debido a que años atrás no fomenta el buen ambiente laboral, tampoco conoce las necesidades de sus funcionarios lo anterior debido a que no existe un plan de mejora continuo, tan solo se establecen las funciones de cada funcionarios y se revisan sus resultados, saltándose de lo importante que es el bienestar de cada funcionario que elabora en la entidad.

A si mismo se determinó que actualmente la Gobernación no cuenta con buenas bases administrativas, es decir carece de muchos procesos, métodos y definiciones sólidas en todo su campo como administrativo como operativo, lo que genera como resultado una desmotivación con sus funcionarios, desanimándolos porque no les tienen en cuenta sus peticiones .

Por ello se considera que la Gobernación tiene un área importante en la que busca el beneficio de sus empleados y el de la entidad. Se considera urgente y necesario diseñar estrategias que le permitan a la Gobernación del Departamento Vichada mejorar su clima organizacional partiendo de un completo análisis y un diagnóstico

en tiempo real de la situación actual que permita establecer las causas del mal ambiente de trabajo, a fin de conocer detalladamente las percepciones de los funcionarios y proponer soluciones adecuadas para cambiarlas.

Es así que a través del diseño de estrategias efectivas se busca acabar con los problemas de fondo respecto al clima de trabajo de los funcionarios, para cambiar o mejorar la percepción que tienen actualmente, para que se trabaje conjuntamente los objetivos individuales con los objetivos organizacionales, para que se tengan canales más efectivos de comunicación y se disminuyan y eviten la pérdida de buen recurso humano.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en cuenta lo anterior, ¿Cuáles estrategias deben ser implementadas para mejorar el clima organizacional en la Gobernación del Departamento de Vichada?

#### **1.3.1 SISTEMATIZACIÓN.**

- Conocer las falencias que tiene la Gobernación del Departamento en cuanto a su clima Organizacional.
- Cuáles son los factores negativos que influyen en el clima organizacional de la Gobernación. Del Departamento de Vichada
- Generar estrategias que ayude a mejorar el clima organización en la Gobernación del Departamento de Vichada.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 GENERAL:**

Generar estrategias que permita mejorar el Clima Organizacional en la Gobernación del Departamento del Vichada.

### **1.4.2 ESPECÍFICOS:**

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la Gobernación del Departamento de Vichada.
- Identificar los factores negativos que influyen en el clima organizacional en la Gobernación del Departamento de Vichada.
- Diseñar estrategias que permita un cambio positivo en la Gobernación de Vichada.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es un tema de gran importancia y determinante para el progreso, crecimiento y sostenimiento hoy en día para todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, quien es el capital más importante dentro de la misma.

Por todo esto, nace la necesidad de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los funcionarios por medio de aplicación de herramientas válidas y confiables para evaluar el mismo, permitiendo detectar aquellas debilidades que faciliten el proceso de planteamiento de una propuesta de mejoramiento.

Por lo tanto el presente trabajo surge con la motivación y el propósito de realizar un análisis profundo de la situación actual del clima organización y como este afecta el rendimiento laboral de cada funcionario, con el fin de mejorar la imagen institucional y del ambiente laboral, también se busca mejorar espacios de amabilidad en las relaciones interpersonales con las demás personas dentro y fuera de la entidad que cada funcionario genere confianza, responsabilidad, honestidad y compromiso propio por la Gobernación del Departamento de Vichada.

Otra razón que se debe tener en cuenta en esta investigación es mejorar la comunicación y la cultura interna debido a que son estrategias claves para un buen desarrollo tanto social como económico, puesto a que con un buen manejo de

comunicación se logra transmitir de la mejor manera información importante con los demás integrantes de las otras Secretarías.

La intención de este proyecto es crear y desarrollar estrategias que ayude a la Gobernación a mejorar su imagen corporativa y que cada uno de sus funcionarios internos y externos les transmita un buen ambiente laboral a sus empleados todo esto incide positivamente a la hora de realizar sus labores, porque las harán con más amor y proyectarán un beneficio que de una u otra manera redundará en mayor productividad y por ende en un impacto económico significativo.

De acuerdo a lo anterior la Gobernación del Departamento de Vichada los resultados de esta investigación son importantes para analizar la percepción e influencia que tiene los funcionarios acerca de la importancia de cómo se puede manejar el clima organizacional dentro y fuera de la entidad.

#### **1.5.1 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:**

La investigación permite caracterizar lo importante y esencial de tener un buen clima organizacional, dentro y fuera de la Gobernación al igual permite identificar si cada funcionario sabe cómo está conformada la Gobernación para así poder hacer un mejor acompañamiento, esto implica esfuerzo y estructura en el tipo de método de investigación a realizar.

### **1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:**

El presente trabajo se justifica porque es un trabajo práctico donde el estudiante pone a su disposición la creatividad y los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, La cual permitió fortalecer y facilitar que el personal se familiarice con ciertas funciones que se llevan a cabo en el área de trabajo.

## **1.6 DELIMITACIÓN Y ALCANCE**

### **1.6.1 TEMÁTICA:**

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la importancia de tener un buen clima organizacional en la Gobernación del Departamento de Vichada.

### **1.6.2 ESPACIAL.**

El proyecto se realizará en Colombia, en la Gobernación del Departamento de Vichada, ubicada en el Municipio de Puerto Carreño departamento Vichada.

### **1.6.3 TEMPORAL**

La investigación se realizará durante el Primer semestre del año 2018, asumiendo el tiempo determinado para la aprobación del proyecto.

## CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

### 2.1 ANTECEDENTES.

Hoy en día se vive a un ritmo muy acelerado lo que genera en ocasiones un desequilibrio en el clima organizacional ocasionando desmotivación en los empleados de cada organización, es por esto que es importante conocer los diferentes conceptos que tiene cada autor sobre el clima organizacional y como esto influye en la toma decisiones.

A continuación se expone diferente concepto sobre el clima organizacional:

El clima organización, es un tema cuyo abordaje es amplio, según la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, surgida como contraposición de la teoría clásica de la Administración y a la necesidad de humanizar el trabajo. Posteriormente no mencionan concretamente la definición del clima organizacional.

- por otra parte Mónica García Solarte dice que el clima es un factor clave para el mejorar el espíritu de una organización.

Se puede observar con las definiciones de los autores que la definición sobre el clima organizacional son variadas, sin embargo todas ellas concluye que el clima organizacional involucra tres aspectos fundamentales.

1. El medio ambiente empresarial
2. Los individuos que interactúa con el medio ambiente.
3. Percepciones

Por otra parte se puede afirmar que el medio ambiente de trabajo es provisto por la empresa a través de la manera como está organizada.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

Una vez planteado el problema de investigación y determinada la viabilidad del mismo, se sustentará teóricamente el estudio a través de la elaboración del marco teórico, el cual ayudará a prevenir errores que se han cometido con otros estudios respecto a clima organizacional, orientará acerca de cómo se realizará este estudio teniendo en cuenta diversos antecedentes, tipo de información y diseños de estudio y conducirá a establecer hipótesis o afirmaciones que se tendrán que someter a prueba para interpretar los resultados de esta investigación.

### **2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL:**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante en el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si, éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos

referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960.

Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

- Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se

- sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).
  
- Davis,1991 menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Por otra parte el clima organizacional es muy importante en toda organización o entidad debido ya que con un buen trato el personal de la empresa se sentirá a gusto con su labor, también es el patrón general de conductos, creencias y valores compartidos.

- Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la

estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir al clima Organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra-

### **2.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos

Por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros

tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Otra definición de Clima Organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

En síntesis el Clima Organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella. se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

### **2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios

Es distinto a la cultura organizacional

Estrada, Rodríguez, & Andalia (2009). menciona que el clima organizacional se caracteriza por: Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima Laboral con ciertos cambios graduales.

- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una Empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como se puede observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder. Asimismo, podemos decir que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional.

#### **2.2.4 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y de administración las reglas y

normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas en la organización. Estos tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

- Autoritario: Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbres de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.
- Paternalista: en esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del tipo autoritario.
- Consultivo: Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones.
- Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.

- Participativo: Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

### **2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL.**

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998)

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

#### **2.2.6. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de

fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado.

Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la

edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores

### **2.2.7 IMAGEN CORPORATIVA:**

La imagen corporativa está estrechamente relacionada con la identidad corporativa dado que “mientras más señales se reciban de parte de la empresa (identidad), más rápido aparecerá en la mente del público su retrato (imagen)” (Puerto, Dussan, & López, 2009).

Según Alvensson, en Van Riel (1997), la imagen corporativa hace referencia a una Impresión holística y viva que mantiene un público concreto hacia una empresa, como resultado del procesamiento de la información y de su naturaleza, es decir, el Retrato fabricado y proyectado de sí misma.

De acuerdo con Puerto, Dussan & López (2009), la imagen corporativa es la manera Como una empresa se da a conocer al público externo, es decir, como se introduce en el mercado mediante la utilización de señales gráficas que la harán recordada en Mayor o menor proporción. Es decir que toda organización o entidad necesita tener una personalidad propia que les permita ser identificada, diferenciándola de las demás entidades. Es por eso que la Gobernación del Departamento de Vichada cuenta con personal eficiente. Que brinda a cada funcionario y cada secretaria a conocer como está estructurada la entidad.

### **2.2.8 FACTORES QUE CONTROLAN A LA IMAGEN CORPORATIVA**

Thomas F. Garbett afirma que la dinámica de la Imagen Corporativa parece estar gobernada por los siguientes factores:

- La realidad de compañía. El tamaño de la compañía, su estructura, la industria a la que pertenece, los productos que fabrica o los servicios que presta son todos la materia prima que contribuye a forjar la imagen de una organización.
- La medida en que las compañías y sus actividades hagan noticia. Lo que la compañía hace puede ser interesante, y ésta puede afectar de manera importante y positiva la vida de las personas a través de productos y/o servicios, o puede hacer contribuciones importantes a la sociedad, que sean objeto de noticia.
- Diversidad de la compañía. Mientras más variadas y diversas sean las actividades de la compañía, más variados serán los mensajes que ésta emita.
- Esfuerzo de comunicaciones. Incuestionablemente, las compañías que trabajan en comunicaciones, las que invierten dinero forjando su imagen terminan siendo más conocidas y usualmente con una reputación más positiva.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

Palabras y conceptos claves para el desarrollo del trabajo

- **Clima Organizacional:** Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento.
  
- **Creencias.** Las creencias son de gran importancia ya que por medio de ellas los miembros de la organización pueden manifestar un sentido de pertenencia y satisfacción personal ante la organización, las creencias se ven afectadas en las relaciones sociales de acuerdo a las percepciones y a la historia que tenga cada persona en el momento de interactuar o de relacionarse con un grupo.
  
- **Trabajo en equipo.** Es la unión de esfuerzos de un grupo de colaboradores para la consecución de metas organizacionales en común, unificados para un solo objetivo y reconocimiento. Capacidad abierta de aprendizaje de unos a otros.
  
- **Liderazgo.** Es la percepción que tienen los empleados de la capacidad de influir positivamente en los otros para el logro de las metas comunes y humanas.

- **Toma de decisiones.** Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones disponibles o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial.
- **Motivación en el trabajo.** “Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual, esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo organizacional”
- **Responsabilidad.** Se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades.
- **Relaciones interpersonales.** Se refiere al modo en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
- **Sentido de pertenencia.** Es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- **Trabajo en equipo.** Se refiere a una serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

- **Valores.** Los valores son la guía del comportamiento de las personas dentro de la organización y describen la cultura e imagen que la organización quiere transmitir. Los valores se pueden ver reflejados en las aptitudes y actitudes que los miembros de la organización toman cuando esta se enfrenta a cambios organizacionales, como tomar la iniciativa y asumir los retos, adaptarse al cambio, trabajar en equipo, generar confianza, compromiso y lealtad frente a la organización.

## **2.4 MARCO EMPRESARIAL**

### **2.4.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA**

En el momento de la llegada de los conquistadores españoles, en el Vichada se encontraban varios grupos indígenas de los cuales algunos subsisten en la actualidad; entre ellos el de los guahibos del grupo lingüístico Guahibo, los curripacos y piapocos, del grupo lingüístico Arawak, y los cuivas, desanos, puinaves y sálivas. Para poder sobrevivir, estos nativos han debido soportar toda suerte de hostigamientos, los que los han hecho desplazarse hacia hábitat menos propicio para la supervivencia. El Vichada cobró vida como entidad independiente en 1913, año por el cual mediante decreto 523 se creó la comisaría del Vichada, segregada de la jurisdicción de la Intendencia del Meta.

Cuando se creó el Vichada, su capital se estableció en la población de San José de

Maipures. Político-administrativamente, la Comisaría Especial estaba conformada por el municipio de Maipures y los corregimientos de San José del Vichada y Empira. El 12 de junio de 1924 mediante el decreto 1021, se traslada la capital a Eguá, (hoy Puerto Nariño) en las bocas del río Vichada y se crea el municipio del Orinoco. El 5 de junio de 1974 el Gobierno Nacional traslada de forma definitiva la capital al municipio de Puerto Carreño, centro administrativo del Vichada fundado en 1922 por el General Buenaventura Bustos, primer Comisario del Vichada. Finalmente, el 4 de julio de 1991 la Asamblea Nacional Constituyente elevó el Vichada a la categoría de departamento especial mediante decreto 2274, llegando a tener sus plenas facultades como departamento a partir de 1995.

#### **2.4.2 MISIÓN.**

El departamento de Vichada comprometido con el cumplimiento de la constitución y las leyes garantiza con autonomía, la planificación, armonización, promoción del desarrollo económico, institucional y social de sus habitantes, suscitando la participación ciudadana y respetando la identidad cultural, con un enfoque social diferenciado y étnico, articulado con los lineamientos del gobierno central, coordinando, complementando, intermediando la acción municipal y, garantizando la preservación de los ecosistemas estratégicos, a través de un capital humano que se caracteriza por el alto sentido de pertenencia y su eficiente gestión que impacta de manera positiva la calidad de vida de los vichadenses.

### **2.4.3 VISION**

Para el año 2024 el Vichada será un Departamento con capacidad institucional, eje de productividad y competitividad para la región y el país, líder en el aprovechamiento de sus recursos naturales, garantizando la multiculturalidad, la tenencia de la tierra, conservación y preservación ambiental y el mejoramiento de la calidad de vida de los Vichadenses, enmarcados en principios de equidad, autonomía, respeto e inclusión.

### **2.4.4 VALORES**

- Compromiso.
- Honestidad.
- Respeto.
- Lealtad:
- Vocación de Servicio al Usuario:
- Colaboración.
- Tolerancia.

## **2.4 MARCO LEGAL**

### **Decreto 515 de 2006**

**Artículo 2°.** Mecanismos y acciones de prevención. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos, tanto en la Ley 1010 de 2006, como en

el presente Decreto, constituirán actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia en el clima organizacional que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral y el buen ambiente al interior de las organizaciones. Estos deben proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de todos los servidores de la Institución, de acuerdo a un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo de acuerdo a lo ordenado

en el numeral 1º del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006, en desarrollo de estos propósitos las principales acciones son:

- Proponer espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de las organizaciones.

Diseñar y aplicar actividades con la participación de los funcionarios, a fin de:

- Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.
- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones laborales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.

- Examinar en el seno del organismo interno que asuma las funciones de Conciliación para la Resolución de Conflictos de Acoso Laboral, y conforme con el procedimiento señalado en el presente Decreto, las conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la Entidad, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

### **Código Sustantivo del Trabajo**

Los decretos 2663 y 3743 de 1961 adoptados por la Ley 141 de 1961, establece del derecho individual del trabajo, en su título I Contrato Individual de Trabajo, Capítulo VII Sustitución de patronos.

**Artículo 67. Definición.** Se entiende por sustitución de patronos todo cambio de un patrono por otro, por cualquier causa, siempre que subsista la identidad de establecimiento, es decir, en cuanto éste no sufra variaciones esenciales en el giro de sus actividades o negocios.

Nota: En la sustitución patronal encontramos tres elementos cambio de patrono, continuidad de la empresa y continuidad del trabajador, entendemos entonces que no puede decirse que habiendo cambio de patrono y continuidad de la empresa podría no existiere continuidad del trabajador, si el contrato de trabajo.

**Artículo 68. Mantenimiento del contrato de trabajo.** La sola sustitución de patronos no extingue, suspende ni modifica los contratos de trabajo existentes.

**Artículo 69. Responsabilidad de los patronos.**

- El antiguo y el nuevo patrono responden solidariamente de las obligaciones que a la fecha de la sustitución sean exigibles a aquel, pero si el nuevo patrono las satisficere, puede repetir contra el antiguo.
- El nuevo patrono responde de las obligaciones que surjan con posterioridad a la sustitución.
- En los casos de jubilación, cuyo derecho haya nacido con anterioridad a la sustitución, las pensiones mensuales que sean exigibles con posterioridad a esa sustitución deben ser cubiertas por el nuevo patrono, pero este puede repetir contra el antiguo.
- El antiguo patrono puede acordar con todos o cada uno de sus trabajadores el pago definitivo de sus cesantías por todo el tiempo servido hasta el momento de la sustitución, como si se tratara de retiro voluntario, sin que se entienda terminado el contrato de trabajo.
- Si no se celebrare el acuerdo antedicho, el antiguo patrono debe entregar al nuevo el valor total de las cesantías en la cuantía en que esta obligación fuere exigible suponiendo que los respectivos contratos hubieren de extinguirse por retiro voluntario en la fecha de la sustitución, y de aquí en adelante queda a cargo exclusivo del nuevo patrono el pago de las cesantías que se vayan

causando, aun cuando el antiguo patrono no cumpla con la obligación que se le impone en este inciso.

### **3 DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación que se desarrollara es descriptiva ya que identifica características de universo de la investigación, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas con el fin de analizar minuciosamente los resultados obtenidos a partir de datos originales y primarios que contribuyan al conocimiento, Así mismo, se analizarán la percepción de los funcionarios y contratistas de la Gobernación , con el propósito de conocer sus necesidades y saber su opinión respecto a temas de satisfacción como su salario, su horario de trabajo, su trato con los jefes o directivas entre otros.

Según (G. Arias 2012), La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables

alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El diseño de investigación que se trabajó en el proyecto, es de campo, debido a que este enfoque permite generar una caracterización más cercana con cada funcionario y contratista. Puesto que se puede tener una idea más clara de la forma en que se emplea en la Gobernación y como se relaciona con los de mas funcionarios.

Según (G. Arias 2012), La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 POBLACIÓN**

La población que se utilizara para esta investigación será 302 tanto funcionarios como contratistas de la Gobernación de Departamento de Vichada.

Según (Tamayo 1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"

### 3.3.2 MUESTRA

Para desarrollar estudios con población finita o menores de cien mil unidades poblacionales, se aplica la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

Donde:

N = Tamaño de la muestra a hallar según segmento a encuestar.

P = Probabilidad de éxito.

Q = Probabilidad de fracaso.

Z = Nivel de confianza. |

E = Error de Muestreo.

Para calcular el tamaño de la muestra se tomara de la siguiente manera, si el tamaño total de la población es de 302 estudiantes, con una probabilidad de éxito de 95%, una probabilidad de fracaso de 5%, un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 4% se realizara los siguientes cálculos:

$$n = \frac{302 * 1,962 * (0,95 * 0,05)}{1,962 * (0,95 * 0,05) + (302 - 1) * 0,042}$$

$$1,962 * (0,95 * 0,05) + (302 - 1) * 0,042$$

$$n = \frac{302 * 1,962 * (0,95 * 0,05)}{1,962 * (0,95 * 0,05) + (302 - 1) * 0,042}$$

$$3,8416 * (0,95 * 0,05) + 302 * 0,0016$$

$$n = \underline{55,107752.}$$

$$0.665676$$

$$n = 82.78464598$$

Lo cual indica, que el tamaño de la muestra es aproximadamente 83 encuestas, que se hará dentro del palacio de la Gobernación y las otras encuestas en las demás secretarías de la Gobernación.

Según (Tamayo, T. Y Tamayo 1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

### **3.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.4.1 Análisis e interpretación de los resultados**

El trabajo de campo se aprovechó satisfactoriamente, aplicándose la herramienta de encuesta, de acuerdo al número de muestra acorde para la recolección de los datos los cuales suministraron de manera eficiente la información necesaria por parte del criterio de los funcionarios de la Gobernación al igual que el análisis de los documentos proporcionados por la entidad. Para este capítulo, se encuentra la tabulación, gráfica y análisis de cada una de las preguntas incluidas, al igual que un

análisis general de las encuestas. Las cuales servirán de apoyo para generar las conclusiones correspondientes sobre la investigación.

### 3.4.2 Encuesta

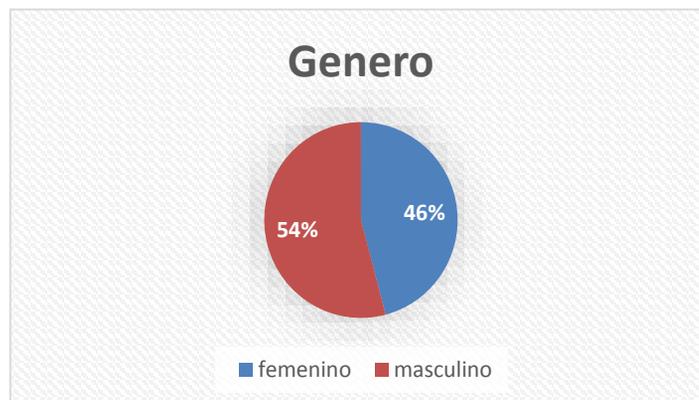
#### ENCUESTA

**Caracterización de cada funcionario—en la Gobernación de Vichada.**

**Información general.** El trabajo de campo se basó en los datos suministrados por ochenta y tres (83) Funcionarios tomando las siguientes variables:

**Tabla 1 Genero**

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
Femenino	39
Masculino	46
<b>Total encuestados</b>	<b>85</b>

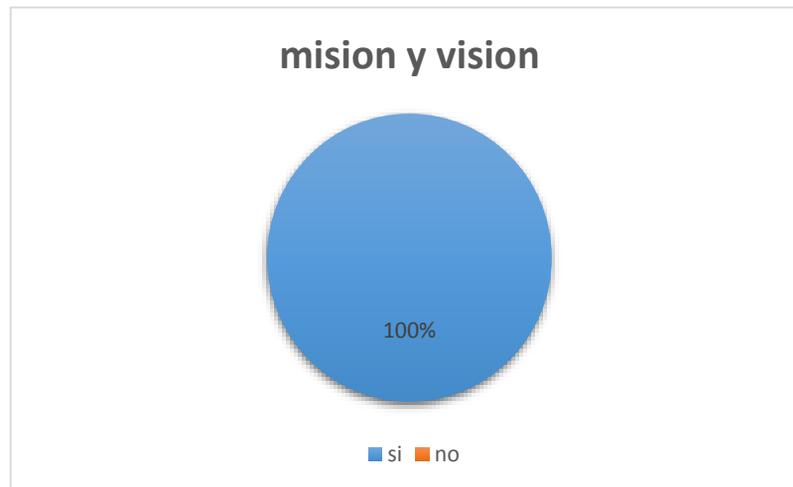
**Grafica cuestionario: pregunta 1**

**Resultado:** en la gráfica se observa que la mayoría de funcionarios de la Gobernación encuestados corresponde al sexo masculino (54%) en comparación al femenino que corresponde (46%).

**Interpretación::** en la Gobernación del Departamento de Vichada, según los resultados

**2. Conoce y comprende la misión y visión de la Gobernación?****Tabla 2. Cuestionario pregunta 2.**

	Encuestados
Si	47
No	0
Total encuestados	47

**Gráfica : cuestionario, pregunta 2.**

**Interpretación:** A través de esta pregunta, se pretende que cada funcionario se adapte y gire en función a esta interrogación por eso encabeza con el enfoque directo de si conoce y comprende la misión, visión de la entidad.

**Resultados:** con un 100% Demuestran que tienen claridad sobre el conocimiento de pertenencia y relaciones de la misión, visión.

**3. Los Jefes inmediatos de la Gobernación logran que se sienta miembro importante y comprometido con la empresa y sus objetivos?**

**Tabla 3. Cuestionario pregunta 3**

	Encuestados
Si	50
No	30
Total encuestados	80

**Grafica cuestionario pregunta3.**

**Resultados:** la gráfica indica que un 62% los jefes de cada secretaria hacen que sus empleados se sientan miembro de la entidad mientras que con 38% los jefes no hacen que sus empleados sienta miembro de la entidad.

**Interpretación:** Como bien se puede comprender con el análisis anterior tenemos como resultado que hay jefes que hacen que sus empleados se sientan a gusto perteneciendo a la entidad

#### 4. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

Tabla 4. Cuestionario pregunta 4.

	encuestados
muy insatisfecho	11
bastante insatisfecho	8
indiferente	16
algo satisfecho	21
satisfecho	29
total encuestado	85

Grafica : Cuestionario pregunta 4



**Resultado:** la gráfica muestra que un 34% los funcionarios siente que su trabajo les brinda las oportunidades de hacer lo que le gusta mientras que un 9 % se siente insatisfecho con las oportunidades que le brinda su trabajo.

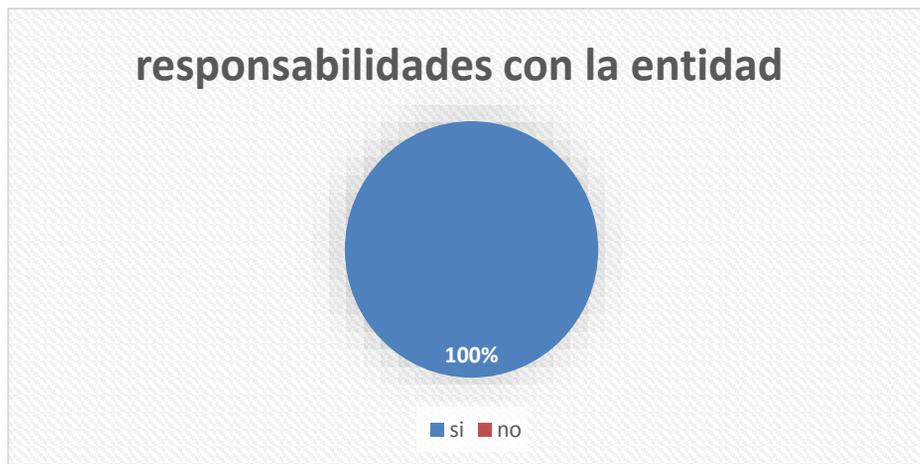
**Interpretación:** Una buena parte siente que el trabajo le permite hacer cosas que le gustan como decidir, como hacer cierta labor de una forma diferente a los demás con la cual se sienta más cómodo y que obtenga los resultados esperados y una pequeña diferencia que cree que el trabajo nunca le ofrece estas oportunidades.

### 5. Tiene claras las responsabilidades dentro de la empresa?

**Tabla 5 cuestionario pregunta 5.**

	Encuestados
Si	85
No	0
Total encuestados	85

**Grafica: Cuestionario pregunta5.**



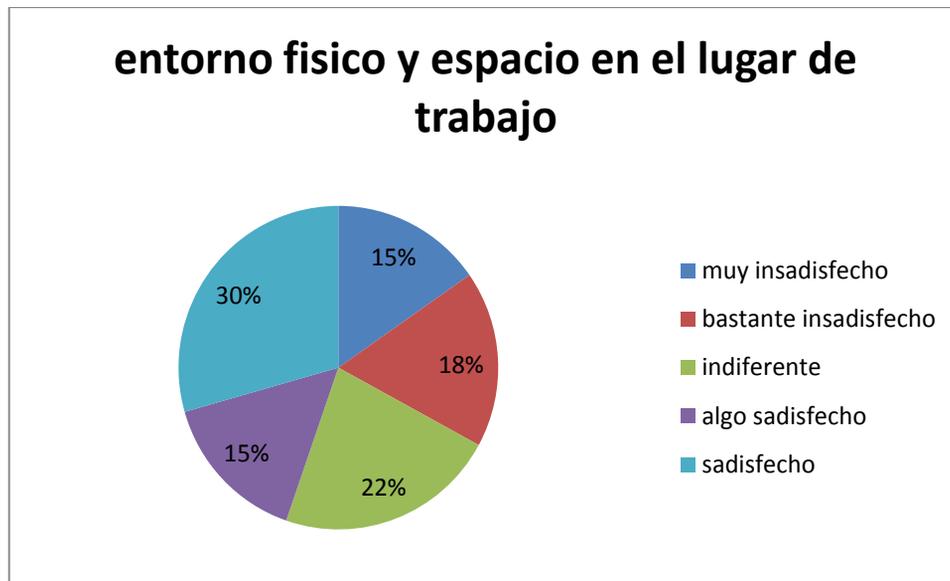
**Resultado:** la gráfica muestra que con un 100% los funcionarios tienen claro sus responsabilidades dentro y fuera de la entidad.

**Interpretación:** se logró observar que cada funcionario tiene claro la responsabilidad con la entidad,

## 6. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

**Tabla 6. Cuestionario pregunta 6.**

	encuestados
muy insatisfecho	13
bastante insatisfecho	15
indiferente	19
algo satisfecho	13
satisfecho	25
total encuestado	85

**Grafica: Cuestionario, pregunta 6.**

**Resultado:** la gráfica muestra que un 30% los funcionarios sienten que el entorno físico y el espacio que le brinda el trabajo es apto para realizar sus labores. Indiferente con un 15%.

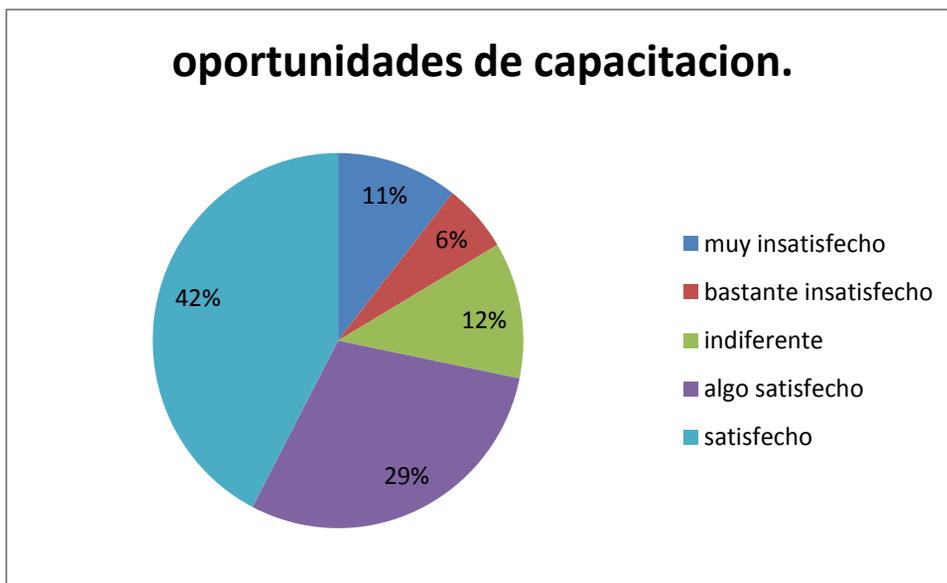
**interpretacion:** Un gran porcentaje de los funcionarios encuestados sienten que las condiciones físicas como la iluminación, el sonido, la ubicación de las personas, los utensilios son buenas y agradables para el espacio en que se dispone para realizar su trabajo y una pequeña parte piensa que no es así.

## 7. Las oportunidades de formación (capacitación) que le ofrece la empresa.

Tabla 7. Cuestionario pregunta 7.

	encuestados
muy insatisfecho	9
bastante insatisfecho	5
indiferente	10
algo satisfecho	25
satisfecho	36
total encuestado	85

Grafica: cuestionario, pregunta 7.



**resultados:** la gráfica muestra que un 42% los funcionarios se siente a gusto con las capacitaciones que le brinda la gobernación.. Indiferente con un 6%.

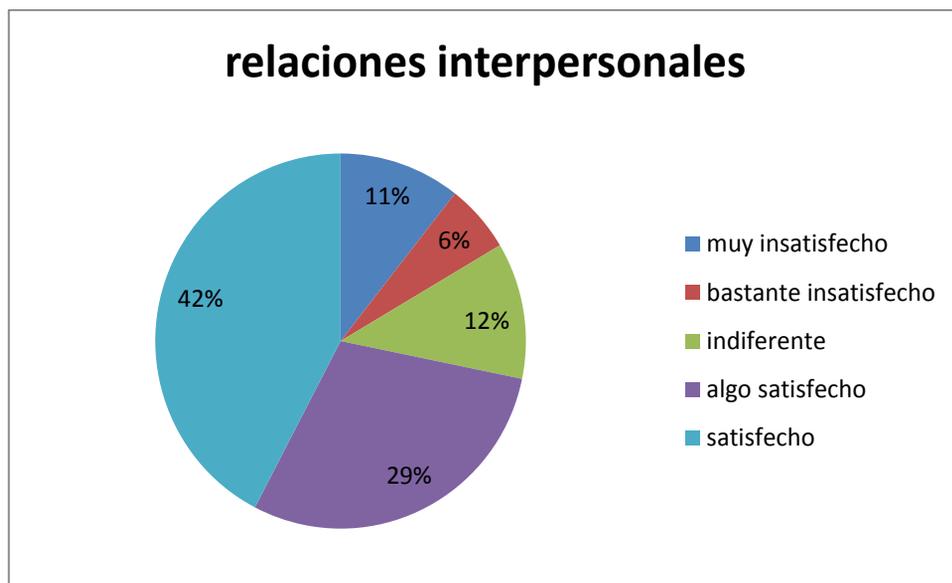
**interprteacion:** Debido a la necesidad de estar capacitándose y estar informados de las nuevas tendencias un 42% de los funcionarios dice sentirse satisfecho con la formación que le ofrece la Gobernación.

### 8. Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

**Tabla 8. Cuestionario pregunta 8**

	encuestados
muy insatisfecho	9
bastante insatisfecho	5
indiferente	10
algo satisfecho	25
satisfecho	36
total encuestado	85

**Grafica: cuestionario, pregunta 8.**



**Resultados:** la gráfica muestra que un 42% los funcionarios tiene una buena relación con sus compañeros .Indiferente con un 6%.

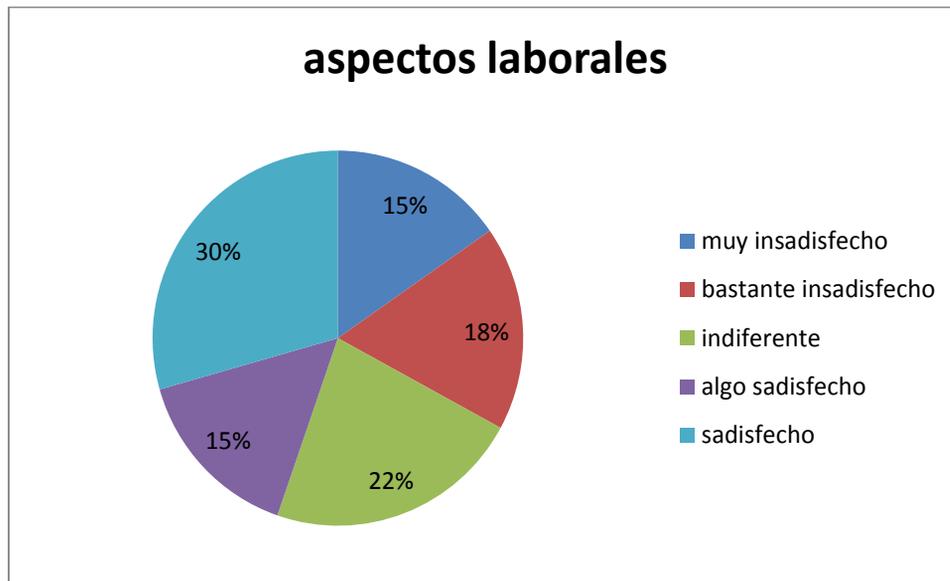
**interpretacion:** En cuanto a las relaciones o asociaciones creadas entre las salas de trabajo estas se basan en emociones, sentimientos, gustos entre otras. La gran mayoría de los funcionarios están satisfechos con estos grupos debido a que han podido interactuar y compartir gustos, creencias y relacionarse con personas diferentes a su entorno.

### **9.La forma en que se da la negociación en la Gobernación sobre aspectos laborales.**

Tabla 9. Cuestionario pregunta 9.

	<b>encuestados</b>
muy insatisfecho	13
bastante insatisfecho	15
indiferente	19
algo satisfecho	13
satisfecho	25
total encuestado	85

**Gráfica: cuestionario, pregunta 9**



**Resultados:** la gráfica muestra que un 30% los funcionarios siente la gobernación participa de los aspectos de negociación laboral y esto ayuda mucho a la participación de cada uno de ellos mientras que con 15% están insatisfecho y satisfecho.

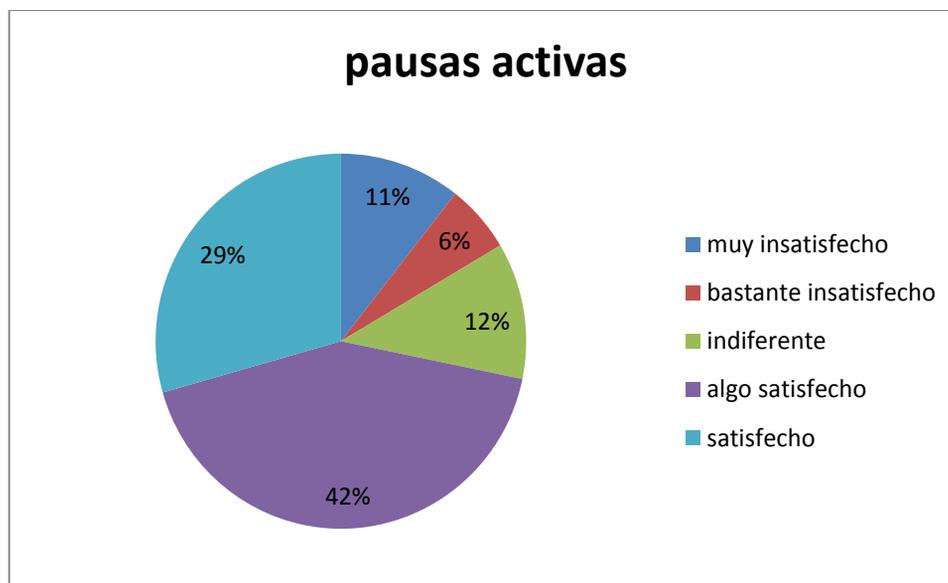
**Interpretación:** Una gran mayoría del personal está satisfecho debido a que la negociación que hace la entidad con los aspectos laborales o requisitos es buena o ellos la aceptan como es manejada por la entidad pero existe una gran numero de empleados que afirma lo contrario debido a que existe insatisfacción por no tenérsele en cuenta.

## 10. Frecuencia en que se realizan pausas activas.

**Tabla10. Cuestionario pregunta 10**

	encuestados
muy insatisfecho	9
bastante insatisfecho	5
indiferente	10
algo satisfecho	36
satisfecho	25
total encuestado	85

**Grafica; cuestionario, pregunta 10**



**Resultados:** la gráfica muestra que un 42% los funcionarios siente que las pausas activas es algo muy básico y 29% están satisfecho con las pausas activas mientras que un 6% no están interesados.

**Interpretación:** Lo referente a pausas activas o descansos que da la entidad para eliminar estrés o momentos de sobrecarga laboral son muy bajos es por eso que los encuestados sostienen con un que no existe un plan de pausas activas o estrategias para el mejoramiento de estos.

## 11. .Direcccionamiento estratégico

**Tabla 11 cuestionario pregunta 11**

	Encuestados
circulares	26
comunicados internos	10
correos electrónicos	11
comunicación interna	38
Total encuestados	85

**Gráfica: cuestionario pregunta 11.**



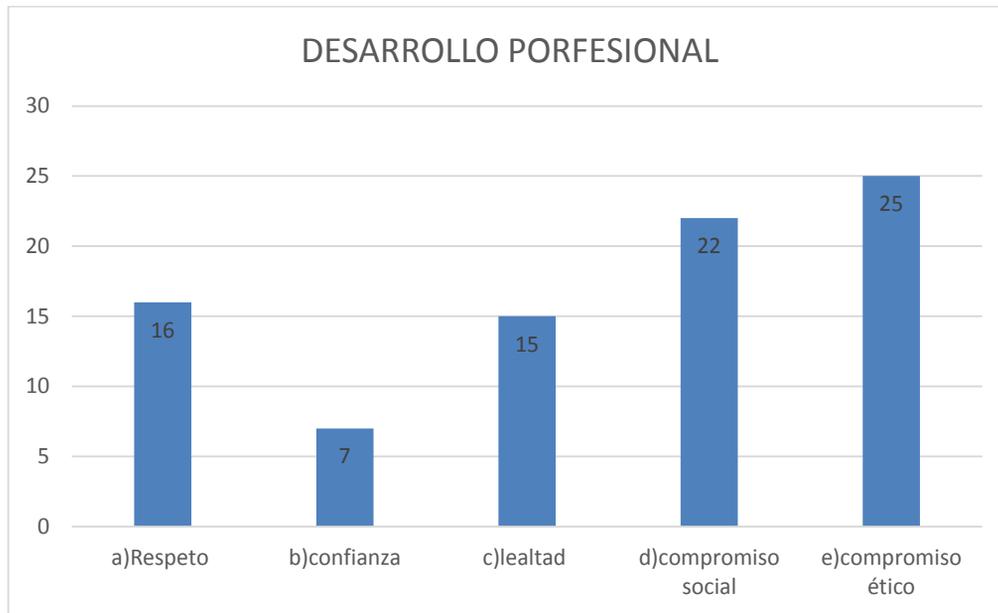
**Resultados::** esta grafica muestra las distribuciones de como los funcionarios se enteraran de las diferentes actividades que hace la gobernación. Con un 26% se enteran por circulares con un 10% y 11% por comunicados y correos electrónicos y con un 38% por comunicación interna.

**Interpretación:** como resultado de la anterior grafica podemos concluir que los funcionarios se enteran de las actividades por comunicación interna que les comunica sus jefes.

## 12. desarrollo profesional

**Tabla12 cuestionario pregunta 12**

	Encuestados
respeto	16
confianza	7
lealtad	15
Compromiso social	22
Compromiso ético	25

**Gráfica: cuestionario, pregunta 12.**

**Resultados::** esta grafica muestra las cómo se desarrollan cada funcionario profesionalmente dentro de la gobernación. Que con 25% tien compromiso ético mientras que con un7% no genera confianza su desarrollo profesional.

**Interpretacion** como resultado de la anterior grafica podemos concluir que los funcionarios tiene compromiso ético con la entidad.

## Capítulo 4: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

### 4.1 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación																								
Inicio de actividades laborales																								
Observación del clima organizacional																								
Realización del diagnóstico y recolección de información																								
Realización del primer informe de practica																								
Entrega del primer informe																								
Corrección del primer informe																								
Aplicación y tabulación del cuestionario																								
Análisis de los resultados del cuestionario																								
Elaboración de estrategias de mejoramiento																								
Terminación de la elaboración de la propuesta.																								
Entrega del informe final y sustentación de trabajo de grado																								

## **Capítulo 5: Resultados De La Investigación**

### **5.1 Resultados**

A través de la herramienta de recolección de datos aplicada para la investigación, se buscó abordar, con cada uno de ellos diferentes puntos que permitieran sustentar o argumentar el proyecto, tales como: la información general de los funcionarios, identificación actual de la Gobernación , información relacionada con el desarrollo del clima organizacional, así caracterizar a los funcionarios a mejorar el clima organizacional dentro de la entidad.

A través de las herramienta aplicadas como la encuesta donde participaron 85 funcionarios de la Gobernación y el análisis a los documentos adquiridos por parte de la entidad se evidenció que son muy pocos los funcionarios que no tiene claro de la importancia de llevar un buen clima laboral, también se consideran que la actitud y aptitud de los funcionarios son determinantes para el éxito.

### **5.2 Propuesta de estrategias**

Se establecen las siguientes estrategias para llevar a cabo y mejorar el clima organizacional en los siguientes convenios.

#### **5.2.1 Estrategias de pausas activas.**

#### **Tabla 13: Estrategias de pausas activas**

<b>ESTRATEGIAS DE PAUSAS ACTIVAS</b>	
<b>DEFINICION</b>	Las pausas activas o gimnasia laboral son ejercicios físicos y mentales que realiza un trabajador por corto tiempo durante la jornada con el fin de revitalizar la energía corporal y refrescar la mente
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Con las estrategias de pausas se busca lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propiciar espacios para disminuir la monotonía laboral y desconcentración en el trabajo.</li> <li>➤ Optimizar el rendimiento y la productividad de los empleados.</li> <li>➤ Mejorar el estado físico de las personas y las condiciones de trabajo como situaciones de stress</li> </ul>
<b>RESPONSABLES</b>	Coordinador General del convenio, líderes, profesional o practicante del programa de salud ocupacional y empleados.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Las estrategias propuestas están diseñadas para que todos los empleados tengan acceso a las mismas. Asimismo estas son dirigidas a los cargos que requieren de mejoras para obtener resultados a corto plazo, dado que los demás cargos demostraran su desempeño a largo plazo.
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Las actividades propuestas serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cartelera informativa sobre artículos de riesgos y beneficios fisiológicos, psicológicos, organizacionales y sociales en el lugar de trabajo, a cargo de el/la auxiliar administrativo(a).</li> </ul> <p>Ejercicios de estiramientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejercicios para cuello. (ver anexo 2)</li> <li>➤ Ejercicios para los hombros. (ver anexo 2)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejercicios para la espalda. (ver anexo 2)</li> <li>➤ Ejercicios para las manos. (ver anexo 2)</li> <li>➤ Ejercicios para las piernas. (ver anexo 3)</li> <li>➤ Ejercicios para los pies. (ver anexo 4)</li> <li>➤ Ejercicios para los ojos. (ver anexo 5)</li> <li>➤ Integraciones grupales en las cuales se utilice música ambiental o instrumental.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Los recursos a utilizar para las estrategias de pausas activas, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Profesional o practicante del programa de salud ocupacional.</li> <li>➤ Música instrumental y equipos de sonido</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disminución de quejas.</li> <li>➤ Minimización de errores en el área de trabajo.</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	<p>El tiempo de implementación de actividades estaría dividida en dos, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La cartelera informativa se ubicará durante el proceso de cumplimiento de cada convenio, la cual será actualizada cada 15 días.</li> <li>➤ Los ejercicios tendrán una duración no máxima de 10 minutos diarios en horas aleatorias dentro de la jornada laboral</li> </ul>

## 5.2.2 Estrategias de comunicación

**Tabla 14. Estrategia comunicación.**

<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</b>	
<b>DEFINICION</b>	La comunicación es uno de los factores primordial debido a que ayuda a tener un beneficio positivo dentro y fuera de la entidad, también elimina toda barrera de información que imposibilita a cada funcionario de conocer las diferentes actividades planteadas en beneficio propio.
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar el uso de herramientas para dar información de manera clara, rápida y precisa.
<b>RESPONSABLES</b>	Área de talento humano y los secretarios de las diferentes secretarías.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La comunicación es una herramienta muy ventajosa a la hora de aumentar el desempeño de los funcionarios debido a que elimina toda barrera de información que imposibilite el cumplimiento de los lineamientos trazados en la entidad.

<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Para llevar a cabo la estrategia se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer reuniones periódicas para que los funcionarios se puedan expresar clara y abiertamente en cualquier momento de dificultad y así evitar rumores que perjudique la el entorno laboral.</li> <li>➤ Usar la página web que tiene la entidad como medio de información para incentivar a los funcionarios.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	Personal de logística y área de talento humano para llevar a cabo las estrategias.
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aumenta la participación de los funcionarios</li> <li>➤ Alto clima organizacional.</li> <li>➤ Refuerza la comunicación interna y externa de la entidad</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	Se recomienda que estas actividades se apliquen cada semana debido a que hay eventos que algunos funcionarios no se enteran y esto perjudica la imagen de la entidad.

### 5.2.3 Estrategias de motivación.

**Tabla 15 estrategia de motivación.**

<b>ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN</b>	
<b>DEFINICION</b>	La motivación en el entorno laboral, son aquellas que se interesan en aclarar porqué adoptamos ciertos comportamientos y rechazamos otros para llegar a unos objetivos, un ejemplo de ellas son las expectativas, el establecimiento de metas y la teoría de la equidad.
<b>OBJETIVO</b>	Diseñar estrategias de motivación para incentivar a los funcionarios en el desempeño de sus funciones en el área de trabajo.
<b>RESPONSABLES</b>	Área de talento humano y los secretarios de las diferentes secretarías, y funcionarios.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La motivación laboral es una herramienta muy ventajosa a la hora de aumentar el desempeño de los funcionarios ya que proporciona la posibilidad de estimularlos para que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan porque les genera satisfacción, lo cual proporciona un alto rendimiento, de allí se propone las siguientes actividades de motivación.

<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Para llevar a cabo las estrategias de motivación se formaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entretenimiento: Actividades de diversión como juegos de mesa, bingos, juegos deportivos entre otros.</li> <li>➤ Actividades de ambiente de trabajo positivo para mejoramiento de relaciones interpersonales a través de Focus group.</li> <li>➤ Ergonomía: cambios en el ambiente físico que sean requeridos para el mejoramiento de la salud de los funcionarios.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	Personal de logística para llevar a cabo las estrategias.
<b>INDICADORES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor grado de participación del empleado.</li> <li>2. Mejores resultados en cuanto a desempeño.</li> <li>3. Mejor ambiente organizacional.</li> <li>4. Trabajo en equipo.</li> <li>5. Cumplimiento de metas.</li> <li>6. Alto clima organizacional.</li> <li>7. Resolución de conflictos.</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Se recomienda que estas actividades se apliquen durante el transcurso del convenio suscrito, con una intensidad de una vez a la semana.

### 5.2.4 Estrategias de relaciones interpersonales

**Tabla 16 estrategia de relaciones interpersonales**

<b>ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>	
<b>DEFINICION</b>	Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el entorno laboral ya que disminuye los conflictos dentro de la entidad.
<b>OBJETIVO</b>	Diseñar estrategias que motiva a los funcionarios y jefes inmediatos a mejorar las relaciones interpersonales.
<b>RESPONSABLES</b>	Área de talento humano y los secretarios de las diferentes secretarías, y funcionarios.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Las relaciones interpersonales es una herramienta muy ventajosa a la hora de aumentar el desempeño de los funcionarios ya que aumenta la productividad y equidad de todos los funcionarios, de allí se propone las siguientes actividades para mejorar las relaciones interpersonales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitar al personal.</li> <li>➤ Cursos que ayude a mejorar el entorno laboral.</li> <li>➤ Fomentar espacios para que cada funcionario exprese su punto de vista que ayude a mejorar las falencias que tiene la entidad.</li> </ul>

<p><b>ACTIVIDADES</b></p>	<p>Para llevar a cabo las estrategias de las relaciones interpersonales se formaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hacer reuniones y recomendaciones virtuales (tips correo electrónico) donde se divulgue información mensual de cómo ser un buen compañero y colaborar con sus colegas, el cómo cuidar los modales en su trato diario con los compañeros.</li> <li>➤ Programar reuniones fuera de la oficina donde se puedan hacer actividades lúdicas de integración y sana competencia.</li> <li>➤ Diseñar un formato de seguimiento donde de acuerdo a las actividades del cargo se hagan acuerdos de cumplimiento y en línea cada jefe pueda hacer seguimiento de estas tareas y determinar su logro, así se tiene dinámica en la forma de trabajo y constante comunicación.</li> </ul>
<p><b>RECURSOS</b></p>	<p>Área de talento humano</p>
<p><b>INDICADORES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Cumplimiento de metas.</li> <li>➤ Alto clima organizacional.</li> <li>➤ Resolución de conflictos.</li> </ul>
<p><b>TIEMPO</b></p>	<p>Se recomienda que estas actividades se con una intensidad de una vez a la semana.</p>

### 5.2.5 Estrategias de Sentido de Pertenencia

**Tabla 17 estrategia de sentido de pertenencia**

<b>ESTRATEGIAS DE SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	
<b>DEFINICION</b>	Las relaciones ayuda a mejorar las falencias que tiene todo los funcionarios, también permite identificar realmente la razón de ser de la entidad.
<b>OBJETIVO</b>	Crear sentido de identidad con los funcionarios compartiendo y asumiendo los valores corporativos para llegar a traducirlos en comportamientos individuales.
<b>RESPONSABLES</b>	Área de talento humano y los secretarios de las diferentes secretarías, y funcionarios.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El sentido de pertenencia aumenta el desempeño de los funcionarios.

<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Para llevar a cabo las estrategias de sentido de pertenecía se formaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alinear comportamientos individuales con objetivos organizacionales de manera eficiente.</li> <li>➤ Definir con recursos humanos las fechas de ingreso a la compañía para establecer de forma anticipada y organizada el tipo de programa de inducción e información que se dará al nuevo personal y que sea necesaria para el desarrollo de sus labores.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato y papelería</li> <li>➤ Medios tecnológicos</li> <li>➤ Personal de logística.</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo.</li> <li>➤ Cumplimiento de metas.</li> <li>➤ Alto clima organizacional.</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	<p>El cumplimiento de las actividades se hará una vez a la semana.</p>

### 5.3 CONCLUSION

Tras el proceso de investigación del presente proyecto, se resaltan las siguientes conclusiones:

- En cuanto al diagnóstico que se hizo en la Gobernación del Departamento de Vichada se hizo necesario entablar una especie de entrevista con cada uno de los funcionarios en sus espacios donde desarrollan sus actividades operativas. Conociendo de primera mano las inconformidades, las sugerencias de cada uno respecto al su clima laboral y seguido a esto, fue necesario de carácter urgente realizar una encuesta donde su objetivo era conocer las inconformidades y así tabular los resultados para un fin determinado y era transmitirle a los Jefes de cada secretaria cuales fueron los factores más favorables y desfavorables según el resultado de la encuesta.
- Fue de gran ayuda la encuesta, porque se conoció específicamente cual era la motivación que los funcionarios tenían y también que los desmotivaba para realizar las labores eficientemente. Posterior a estos resultados automáticamente cambio el estado del clima organizacional en la empresa porque su primer acto fue demostrar el sentido de pertenencia de cada uno de los funcionarios y los jefes de cada secretaria.

- En cuanto a los factores negativos que influye en el clima organizacional se pudo observar que los funcionarios de las diferentes secretarías se sentían insatisfechos en sus labores debido a que no podían tener una buena comunicación con su jefe y esto lo desmotivaba, pero una vez conociendo las falencias que tenían se pudo realizar unas estrategias que ayudaron a mejorar el ambiente laboral y así aumentar la motivación de cada uno de ellos.
  
- De acuerdo al desarrollo y divulgación de los principios corporativos en el área de trabajo existirá un grado de armonía y confianza para realizar y ejecutar funciones asignadas con un grado de satisfacción laboral.
  
- Se puede concluir que el clima organizacional es una herramienta muy importante en toda organización es por esto que se debe tener en cuenta los factores que influyen en la mejora continua del mismo..

#### **5.4 RECOMENDACIÓN.**

- Se recomienda aplicar y actualizar cada una de las estrategias aquí plasmadas para que de esta manera sea mayor el clima organizacional.
- Se deben fortalecer las buenas relaciones con los Funcionarios, es de gran importancia el tener confianza con ellos y que se sientan en un ambiente seguro en donde puedan comentar sus necesidades, problemas y opiniones sobre las actividades realizadas en la área de trabajo, de igual modo su estado de ánimo afecta directamente su desempeño en el trabajo y es importante saber constantemente como se encuentran.
- Encaminar al personal para trabajar bajo la misma premisa para todos permite alcanzar de manera eficiente y permanente los objetivos de la empresa.
- El ambiente en cualquier sitio y las relaciones entre los miembros son factores importantes para la ejecución de cualquier trabajo. Es por eso que debería ser uno de los temas a los que mayor importancia debería dársele y de tal forma mejorar la productividad organizacional.

**BIBLIOGRAFIA.**

- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual.
- Dávila D.Escobar, A. M., Mulett, L. K., & Rodríguez, A. F. U. (2012). El clima organizacional en las empresas innovadoras del siglo XXI.
- Chiavenato, I. (1992). Clima organizacional. *Mdexico: Mc Graw Hill*.
- Davis, Newstrom, J. W, Sánchez, R. M. R. & Esponda, J. R. P. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*
- Álvarez, C. E. M. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.
- Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría, Método e Intervenciones. Contexto de definición del clima organizacional.
- Estrada, Rodríguez,, & AndaliaIV, R. C. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.
- Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales. UNC En <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccion-al-clima-organizacional.htm>*.
- Robbins, S. (1998). Comportamiento organizacional. 7ª Edición. Editorial Prentice Hall.

- Sandoval, J. I. R., & Gramer, E. F. G. Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME.
- Serrato Martínez, M. C. (2011). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Grupo Latino de Publicidad Colombia Ltda.
- Arias, F. (2012). Investigación de campo. *Caracas: Episteme*.

**ANEXOS****FORMATO DE ENCUESTA****ENCUESTA APLICADA A CADA FUNCIONARIO Y CONTRATISTA DE LA  
GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA.**

**INSTRUCTIVO:** A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas que va a permitir conocer el nivel de satisfacción de la entidad, donde la finalidad es conocer y mejorar el clima organizacional y la imagen corporativa y a su vez tomar estas recomendaciones que usted como funcionario y contratista fundamental de la entidad percibe.

**POR FAVOR MARQUE CON UNA (X) SEGÚN LA ESCALA DE CLASIFICACIÓN  
SI O NO SEGÚN SU CRITERIO.**

**1. Género: F\_\_\_ M\_\_\_**

**2. Conoce y comprende la misión y visión de la Gobernación?**

**SI\_\_\_ NO\_\_\_**

**3. ¿los jefes inmediatos de la Gobernación logran que se sienta miembro importante y comprometido con la empresa y sus objetivos?**

**SI\_\_\_ NO\_\_\_**

**4. las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.**

**Muy insatisfecho\_\_\_ bastante insatisfecho\_\_\_ indiferente\_\_\_**

**Algo satisfecho\_\_\_ satisfecho\_\_\_**

**5. tiene claras sus responsabilidades dentro de la empresa.**

**SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_**

**6. el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.**

**Muy insatisfecho \_\_\_\_\_ bastante insatisfecho \_\_\_\_\_ indiferente \_\_\_\_\_**

**Algo satisfecho \_\_\_\_\_ satisfecho \_\_\_\_\_**

**7. las oportunidades de formación (capacitación) que le ofrece la empresa.**

**Muy insatisfecho \_\_\_\_\_ bastante insatisfecho \_\_\_\_\_ indiferente \_\_\_\_\_**

**Algo satisfecho \_\_\_\_\_ satisfecho \_\_\_\_\_**

**8. relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.**

**Muy insatisfecho \_\_\_\_\_ bastante insatisfecho \_\_\_\_\_ indiferente \_\_\_\_\_**

**Algo satisfecho \_\_\_\_\_ satisfecho \_\_\_\_\_**

**9. la formas en que se da la negociación en la Gobernación sobre aspectos laborales.**

**Muy insatisfecho \_\_\_\_\_ bastante insatisfecho \_\_\_\_\_ indiferente \_\_\_\_\_**

**Algo satisfecho \_\_\_\_\_ satisfecho \_\_\_\_\_**

**10. frecuencia en que se realiza pausas activas.**

**Muy insatisfecho\_\_\_ bastante insatisfecho\_\_\_ indiferente\_\_\_**

**Algo satisfecho\_\_\_ satisfecho\_\_\_**

**11. direccionamiento estratégico.**

**Circulares\_\_\_ Comunicados Internos\_\_\_ Correos Electrónicos\_\_\_**

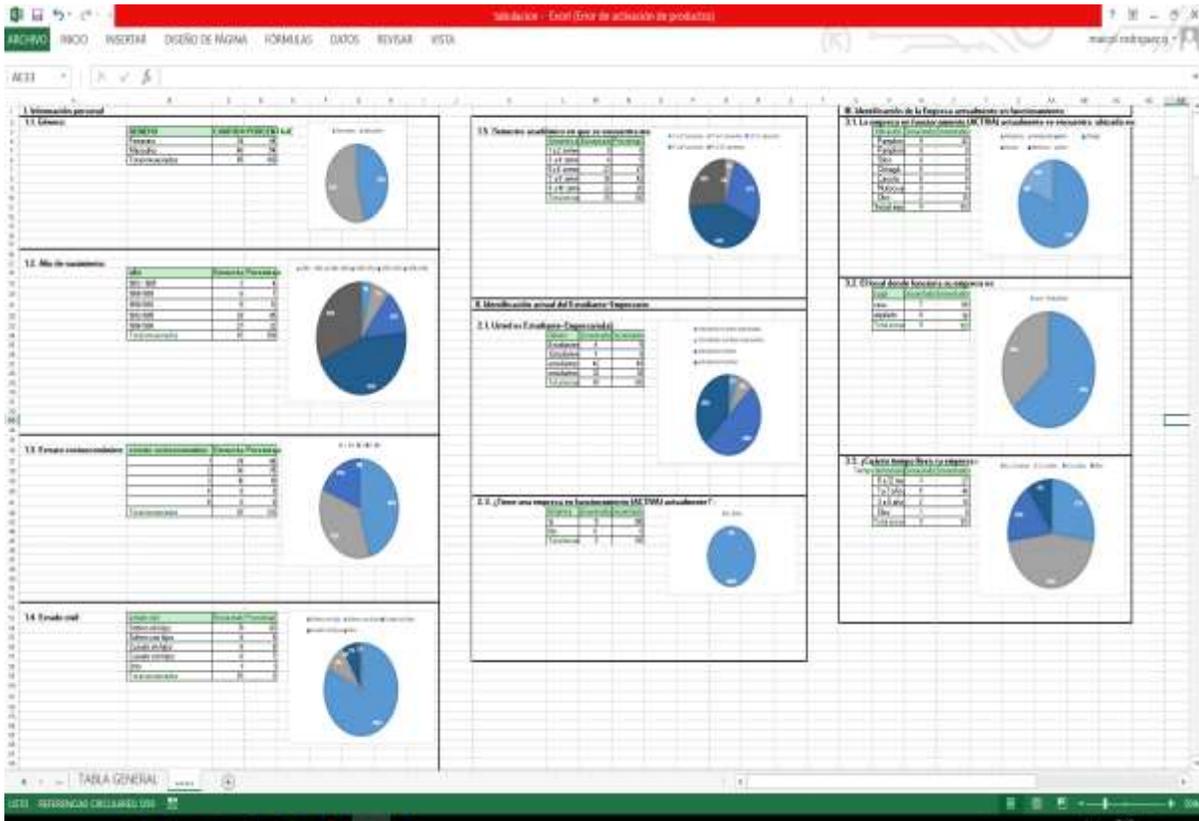
**Comunicación Interna\_\_\_.**

**12. desarrollo profesional.**

**Respeto\_\_\_ confianza\_\_\_ lealtad\_\_\_ compromiso social\_\_\_ compromiso  
ético\_\_\_**

**Gracias por su colaboración.**

## Planilla 1 en Excel y tabulación.



## ANEXO 2.

**Serie de estiramientos para practicarlos dentro de la oficina.**



2 veces de 10 a 20 segundos

[www.aldiaempresarios.com](http://www.aldiaempresarios.com)



10 a 15 segundos



de 8 a 10 segundos por cada lado



de 15 a 20 segundos



de 3 a 5 segundos  
3 veces



de 10 a 12 segundos  
con cada brazo



10 segundos



10 segundos



de 8 a 10 segundos  
con cada brazo



de 8 a 10 segundos  
en cada lado

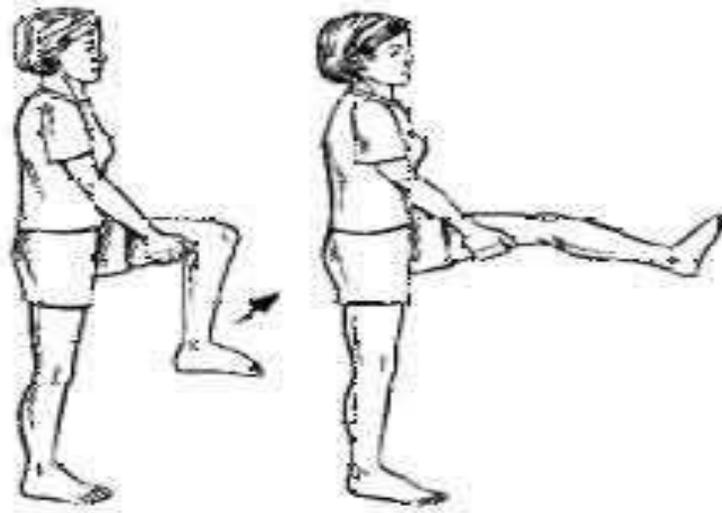
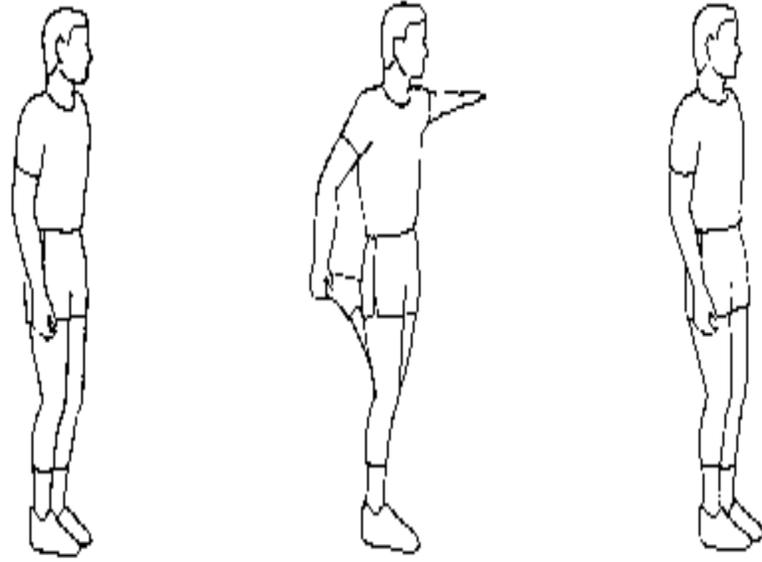


de 10 a 15 segundos  
2 veces



Sacudir manos  
de 8 a 10 segundos

**ANEXO 3**



**ANEXO 4.**



**ANEXO 5.**

