	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia		Aprobado	Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(117)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Bleidy Katietd Rey Ortiz		
FACULTAD	Educación, Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Ana Paola Balmaceda Mora		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño e implementación de una estrategia de comunicación interna que fortalezca el clima y la cultura organizacional en la Alcaldía del municipio de Ábrego		
TITULO EN INGLES	Design and implementation of an internal communication strategy that strengthens the organizational climate and culture in the Mayor's Office of the municipality of Ábrego		
RESUMEN			
<p>El siguiente trabajo de grado en modalidad pasantía tiene como objetivo crear una estrategia de comunicación interna que permita mejorar la cultura y el clima organizacional de la Alcaldía del municipio de Ábrego Norte de Santander, identificando los principales inconvenientes frente a este tema, e integrando las ideas establecidas para optimizar y perfeccionar los problemas allí encontrados.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The following degree work in the internship mode aims to create an internal communication strategy that allows improving the culture and organizational climate of the mayor's office of the municipality of Ábrego Norte de Santander, identifying the main drawbacks regarding this issue, and integrating the ideas established to optimize and improve the problems found there.</p>			
PALABRAS CLAVES	Comunicación interna, Estrategia, Clima organizacional, Cultura organizacional, Comunicación, organización		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Internal communication, Strategy, Organizational climate, Organizational culture, Communication, organization		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 116	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 47	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
INTERNA QUE FORTALEZCA EL CLIMA Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ÁBREGO**

AUTOR

BLEIDY KATIETD REY ORTIZ

Trabajo de Grado en Modalidad de Pasantía para Optar el Título de Comunicador Social

Director:

ANA PAOLA BALMACEDA MORA

Magíster en Educación

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Agosto, 2021

Resumen

El siguiente trabajo de grado en modalidad pasantía tiene como objetivo crear una estrategia de comunicación interna que permita mejorar la cultura y el clima organizacional de la alcaldía del municipio de Ábrego Norte de Santander, identificando los principales inconvenientes frente a este tema, e integrando las ideas establecidas para optimizar y perfeccionar los problemas allí encontrados.

En un inicio, a través de encuestas realizadas al personal interno que trabaja en esta organización, se pudo diagnosticar qué tan bien estaba siendo implementada la cultura y el clima organizacional dentro de la empresa; de esta forma, se pudo percibir lo necesario para poder desde el tiempo estipulado en la pasantía, buscar soluciones puntuales al problema evidenciado.

Índice

Capítulo 1 Diseño e implementación de una estrategia de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional en la Alcaldía del municipio de Ábrego	1
1.1 Descripción breve de la empresa	1
1.1.1. Misión.....	2
1.1.2. Visión.....	2
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	3
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.....	3
1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	5
1.2.1. Planteamiento del problema.....	11
1.3 Objetivos de la pasantía.....	12
1.3.1. General.. ..	12
1.3.2. Específicos.. ..	12
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	13
Capítulo 2 Marco referencial	14
2.1 Enfoque conceptual	14
2.1.1. Comunicación interna	14
2.1.2. Estrategia	15
2.1.3. Clima Organizacional	16
2.1.4. Cultura organizacional.....	16
2.1.5. Comunicación	16
2.1.6. Organización.....	17
2.2 Enfoque legal.....	17
2.2.1. Constitución Política de Colombia.....	17
2.2.2. Decreto 1567 De 1998	17
2.2.3. Ley 1437 de 2011. Silencio administrativo	23
2.2.4. Ley 1474 de 2011	25
Capítulo 3 Informe de cumplimiento de trabajo	27
3.1 Objetivo específico 1. Realizar un diagnóstico del estado actual de la comunicación, clima y cultura organizacional de la Alcaldía.	27
3.1.1. Actividad 1. Diseñar e implementar encuestas con el fin de saber qué tanto saben sobre clima y cultura organizacional.....	27
3.1.2. Actividad 2. Tabular cada una de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada.....	28

3.1.3. Actividad 3. Realizar un análisis teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta..	28
3.2 Objetivo específico 2. Diseñar una estrategia comunicativa encaminada hacia el mejoramiento de la cultura y el clima organizacional.....	66
3.2.1. Actividad 1. Diseñar campaña de sensibilización en cuanto a clima y cultura organizacional.	66
3.2.2. Actividad 2. Organizar jornadas de capacitación de trabajo en equipo.....	68
3.2.3. Actividad 3. Elección de piezas gráficas enfocadas a resaltar la importancia de implementar el clima y la cultura organizacional.....	69
3.3 Objetivo específico 3. Implementar la estrategia de comunicación creada para mejorar los procesos de comunicación interna en la empresa.	71
3.3.1. Actividad 1. Socializar la estrategia de comunicación interna creada.....	71
3.3.2. Actividad 2. Ejecutar la estrategia planteada.	71
3.3.3. Actividad 3. Crear una matriz de comunicación que permita establecer las pautas necesarias para el mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la Alcaldía.	74
Capítulo 4 Diagnóstico final	78
Capítulo 5 Conclusiones	79
Capítulo 6 Recomendaciones.....	80
Referencias.....	81
Apéndices.....	84

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander.....	4
Figura 2. Sexo.	28
Figura 3. Edades.....	29
Figura 4. Área a la cual pertenece.....	29
Figura 5. Antigüedad en la Institución.....	30
Figura 6. Tipo de Vinculación.	30
Figura 7. Proceso al Cual Pertenece.	31
Figura 8. 1. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Alcaldía Municipal de Ábrego?.....	31
Figura 9. 2. ¿Siente que contribuye al cumplimiento de la misión o visión de la Alcaldía del Municipio de Ábrego?	32
Figura 10. 3. ¿Cumple correctamente las políticas y/o reglamentos establecidos por la Alcaldía?	33
Figura 11. 4. ¿Contribuye en el desarrollo de las actividades que den cumplimiento a los objetivos de su dependencia y de la Alcaldía?.....	34
Figura 12. 5. Si se le presentara una nueva oportunidad de trabajo ¿Aceptaría?	35
Figura 13. 6. ¿Se siente motivado al ejercer su trabajo en la alcaldía?.....	36
Figura 14. 7. ¿Es importante para usted ser un empleado eficaz y competente en sus funciones?	37
Figura 15. 8. ¿Considera que su jefe inmediato genera un ambiente de confianza en su área de trabajo?.....	38
Figura 16. 9. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?	39
Figura 17. 10. ¿Considera que su lugar de trabajo es apropiado para la realización de sus actividades?.....	40
Figura 18. 11. Cuando existen conflictos al interior de su dependencia ¿El jefe inmediato interviene positivamente para solucionarlos?	41
Figura 19. 12. ¿Considera que su jefe inmediato tiene más cualidades que defectos?.....	42
Figura 20. 13. Cuando su jefe va a darle una orden ¿Él lo hace de forma cordial, clara y amena?	43
Figura 21. 14. ¿Ha recibido alguna vez maltrato físico o verbal por parte de su jefe o algún compañero?.....	44
Figura 22. 15. ¿Puede expresar libremente inconformidades ocurridas en su sitio de trabajo? ...	45
Figura 23. 16. ¿Recibe usted las instrucciones adecuadas para realizar bien su trabajo?.....	45
Figura 24. 17. ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en su área de trabajo como con otras áreas con las que deba interactuar?	46
Figura 25. 18. ¿Existe un medio en el que usted pueda expresar inconformidades de su campo laboral?.....	47
Figura 26. 19. ¿Utiliza usted el o los medios en los que puede expresar sus inconformidades? ..	48

Figura 27. 20. ¿Cree que los medios internos de comunicación de la Alcaldía Municipal son efectivos a la hora de informar?.....	49
Figura 28. 21. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informar o recibir información? Selección múltiple.....	50
Figura 29. 22. ¿Cómo califica usted la efectividad de los medios internos de comunicación de la Alcaldía?	51
Figura 30. 23. En la dependencia donde labora ¿Realizan actividades de integración?.....	52
Figura 31. 24. ¿Participa usted de las actividades de integración que la entidad realiza?	53
Figura 32. 25. ¿Sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de proyectos y/o actividades en la Alcaldía?.....	54
Figura 33. 26. ¿Se le facilita solucionar problemas cuando no está su jefe?	55
Figura 34. 27. ¿Está en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de su área?.....	56
Figura 35. 28. ¿Al momento de trabajar en equipo se esfuerza por alcanzar los objetivos propuestos?	57
Figura 36. 29. ¿Se siente a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros?	58
Figura 37. 30. Cuando existe la necesidad de laborar tiempo extra ¿Es fácil contar con su colaboración?	59
Figura 38. 31. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado económicamente?.....	60
Figura 39. 32. ¿Considera que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal?	61
Figura 40. 33. ¿Ha recibido algún incentivo y/o remuneración cuando realiza algún logro en su actividad laboral?.....	62
Figura 41. 34. ¿Es usted felicitado y/o elogiado cuando desarrolla muy bien sus actividades o incluso mejor de lo esperado?.....	63
Figura 42. 35. ¿Siente que es tratado con dignidad y respeto por su jefe inmediato y los demás compañeros de trabajo?.....	64
Figura 43. 36. ¿Recomendaría la Alcaldía Municipal de Ábrego como sitio de trabajo?	65
<i>Figura 44. Evidencias fotográfica de la Socialización.....</i>	71
Figura 45. Evidencias de los talleres realizados.	90
Figura 46. Evidencias de las frases e infografías de la cartelera.	91
Figura 47. Aplicación del cuestionario.	106

Lista de tablas

Tabla 1	Diario de observación.....	5
Tabla 2	Descripción e interpretación.....	6
Tabla 3	Matriz DOFA.....	7
Tabla 4	Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	13
Tabla 5	Clima y cultura organizacional.....	67
Tabla 6	Organizar jornadas de capacitación de trabajo en equipo.....	68
Tabla 7	Cartelera Institucional.....	69
Tabla 8	Matriz de comunicación.....	76
Tabla 9	Cronograma de actividades del proyecto de investigación.....	85

Lista de Apéndice

Apéndice A. Cronograma de actividades del proyecto de investigación.....	85
Apéndice B. Evidencias de los talleres realizados.....	88
Apéndice C. Evidencias de las frases e infografías de la cartelera.	91
Apéndice D. CUESTIONARIO.....	92
Apéndice E. Aplicación del cuestionario.....	105

Introducción

El presente trabajo pretende diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional de la alcaldía de Ábrego, ya que la comunicación interna tiene en nuestros días más importancia que nunca, debido a la llegada de grandes cambios a las organizaciones.

Se dice entonces que hay comunicación interna cuando se crean estrategias dirigidas al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Por lo tanto, fortalecer la cultura y el clima organizacional de la alcaldía de Ábrego, es indispensable para generar no solo crecimiento del capital humano, sino sentido de pertenencia, lealtad y compromiso con la entidad.

Capítulo 1 . Diseño e implementación de una estrategia de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional en la Alcaldía del municipio de Ábrego

1.1 Descripción breve de la empresa

La Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander, es una entidad que trabaja dentro del marco legal y de manera transparente, en la gestión de proyectos relacionados con la Convivencia, Seguridad Ciudadana y Cultura de Paz, la Salud, la Educación, las Obras Públicas, el Deporte, la Cultura, la Recreación, el Medio Ambiente, el Sector Agropecuario y Turístico; el desarrollo de actividades de Inspección de Policía, Inspección de Tránsito y Comisaría de Familia; la Prestación de Servicios Públicos de agua potable, alcantarillado y aseo.

Cuenta con un equipo humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control, en búsqueda de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad abreguense y así contribuir con los fines esenciales del Estado.

La Alcaldía Municipal a través de la oficina de Prensa y Comunicaciones busca fortalecer los procesos de comunicación, permitiendo generar espacios de interacción permanentes, claros, sencillos y humanizados, tanto para los funcionarios como para la ciudadanía en general. Así mismo, este plan es una ruta que alinea los objetivos institucionales, misionales y la visión de la alcaldía.

Por todo lo mencionado anteriormente, es importante poner en consideración cada uno de los aspectos comunicacionales que se dan de manera interna y externa, por eso se busca a través

del plan de medios de comunicaciones que los colaboradores de esta institución conozcan y se apropien de las estrategias que se formulan, para que comprendan el uso y aplicación de los medios de comunicación que hacen parte del palacio municipal y así analizar cuáles son los canales más adecuados para comunicarse con cada uno de los diferentes públicos. (Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander, 2020)

1.1.1. Misión. Ábrego es un ente territorial con autonomía administrativa y presupuestal, que busca articular acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, conforme a los principios de transparencia, eficacia y participación ciudadana; estableciendo políticas públicas con responsabilidad social, que garanticen el desarrollo competitivo con sostenibilidad económica, ambiental, productiva, social y turística, fomentando la construcción de la paz. (Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander, 2020)

1.1.2. Visión. Para el año 2023 el Municipio de Ábrego se consolidará como un territorio competitivo, productivo y turístico de la región, que garantiza su desarrollo sostenible, con calidad de vida para sus habitantes, y una disminución significativa de brechas; con accesibilidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios sociales, dirigido por una administración transparente, incluyente y participativa, que fomenta y contribuye a los caminos de paz. (Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander, 2020)

1.1.3. Objetivos de la empresa. Diseñar estrategias comunicacionales para el posicionamiento de los contenidos.

- Establecer los medios, canales y formatos apropiados para el uso y distribución de la información de la Alcaldía de Ábrego.
- Evaluar procesos establecidos. (Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander, 2020)

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional. El Palacio Municipal de Ábrego Norte de Santander cuenta con un organigrama micro administrativo según su naturaleza ya que muestra algunas de las áreas que conforman esta institución; según el ámbito es general, ya que representa de cierto modo a la organización en su totalidad y las relaciones que existen entre las dependencias; y según la presentación es de forma vertical pues las unidades se despliegan de arriba hacia abajo y el titular se ubica en el extremo superior y las jerarquías se despliegan de manera escalonada. El tramo de control para esta representación gráfica es amplio, entendiendo esto se puede decir que algunas ventajas de este tipo de tramo son: los supervisores se ven obligados a delegar funciones, se deben establecer políticas claras para que el manejo administrativo sea eficaz y los colaboradores se deben seleccionar cuidadosamente para que puedan cumplir las actividades que se les encarguen.

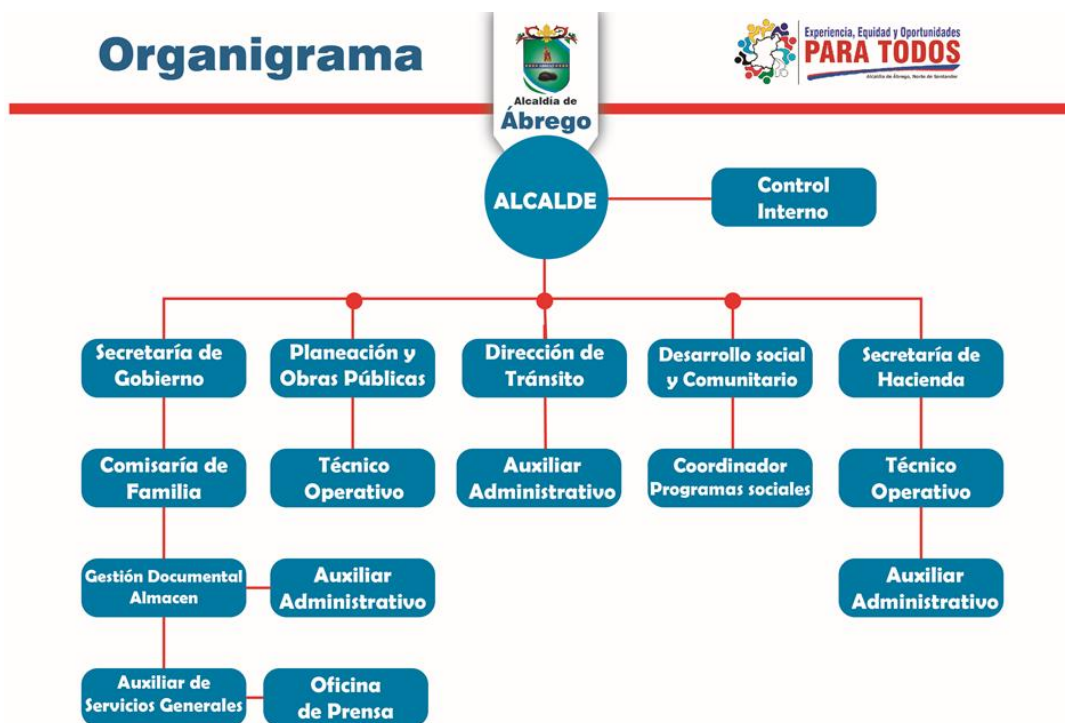


Figura 1. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander.

Fuente: Área administrativa de la Alcaldía de Ábrego

1.1.5. Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado. La oficina de Prensa y Comunicaciones de la alcaldía del municipio de Ábrego Norte de Santander es la dependencia donde realizaré la pasantía para este primer semestre del 2021. Esta dependencia no cuenta con los instrumentos necesarios (Cámaras, trípodes, computadores, programas informáticos, buen internet, etc.) para lograr el mejor desarrollo por parte del equipo de trabajo, además de no existir un grupo debidamente conformado que responda por las actividades estipuladas en los diferentes manuales.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

La Alcaldía de Ábrego Norte de Santander 2020 -2023 hasta la fecha se ha destacado por ser una administración de puertas abiertas para toda la comunidad abreguense. El estar trabajando dentro de la administración municipal permite conocer mucho más la función pública que ella brinda, además de destacar el talento humano que tienen las personas que trabajan allí.

A continuación se presenta el modelo de diario de observación utilizado en el proceso de recolección de información:

Tabla 1
Diario de observación.

DIARIO DE OBSERVACIÓN

Nombre del observador:	Bleidy Katietd Rey Ortiz
Lugar:	Alcaldía de Ábrego Norte de Santander
Horas:	20 horas
Semanas:	1
Fecha:	08 al 12 de marzo del 2021
Ciudad:	Ábrego
Temática:	Analizar los componentes comunicativos de la organización.

Fuente: Pasante

Tabla 2*Descripción e interpretación.*

DESCRIPCIÓN	INTERPRETACIÓN
- No hay un buen ambiente laboral.	- Se debe aprovechar el potencial que
- No hay sentido de pertenencia por parte de los colaboradores de la administración.	posee cada una de las personas que hace parte del talento humano con el que cuenta la administración municipal.
- No se percibe trabajo en equipo.	
- El personal refleja no estar motivado con las labores que debe realizar.	- Se debe buscar la forma de hacer que el personal interno se apropie de la cultura de la empresa, mejorando aspectos que se
- El espacio físico en algunas oficinas no es cómodo.	tienen en el olvido. Por esto, la idea es poder diseñar e implementar una estrategia
- No se percibe reconocimiento alguno por parte de los jefes inmediatos.	de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional dentro de
- Se evidencian fallas en el proceso de comunicación interna.	la organización.

***Nota:** los aspectos anotados en el diario de observación fueron los evidenciados para definir la estrategia a utilizar en esta propuesta (clima y cultura organizacional), los demás elementos están debidamente justificados en la matriz DOFA que se encuentra a continuación. Fuente:*

Pasante

Tabla 3
Matriz DOFA.

OPORTUNIDADES		AMENAZAS
1- Confianza de la ciudadanía en la administración.		1- Procesos judiciales.
2- Nuevos funcionarios con talento y ganas de servir.		2-Cambios en la normatividad.
3- Disposición de un espacio en la página web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.		
4- Implementación de manual de identidad corporativa.		
5- Alianzas con entidades a nivel regional y departamental.		
6- Creación de nuevos contenidos.		
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
1- Cuentan con página web y redes sociales como	- Aprovechar la confianza que la ciudadanía tiene en la	- Usar la experiencia que tienen las personas que

Facebook, Instagram y	administración actual para	laboran en esta institución
Twitter.	mostrar por medio de los	para hacer los procesos de la
2- Experiencia por parte del personal.	canales con los que se cuenta, el avance y el	mejor manera y así evitar inconvenientes judiciales.
3- Se cuenta con buenos canales de comunicación con los entes de control.	desarrollo del Plan de Desarrollo Municipal.	- Aprovechar los canales de comunicación con los que se cuenta para mantener
4- Cuentan con muy buenas instalaciones de infraestructura.	las redes sociales para generar nuevas estrategias y así atraer seguidores.	informado al personal en general de los cambios que se puedan llegar a presentar de
5- Profesionales idóneos para cada cargo.	- Fortalecer los contenidos que se crean para redes	forma repentina con la normativa que se va
6- La información que se necesita para cualquier actividad es suministrada de forma eficiente.	sociales y el sitio web, aprovechando las alianzas con las que se cuenta y los nuevos espacios que se han venido implementando para crecer y facilitar el flujo de las personas en el marketing online.	expidiendo.
	- Reflejar por medio de las publicaciones el compromiso que la	

administración actual tiene
con la comunidad.

DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
1- No hay equipos suficientes para la creación de contenidos (cámara, micrófono de solapa, grabadora, equipos para la edición, trípode, luces)	- Aprovechar el sitio web con el que se cuenta, para implementar estrategias que permita crear espacios en donde se logre un contacto continuo con la comunidad.	- Implementar estrategias para alimentar el sitio web y permitir una retroalimentación que active esta plataforma.
2- No hay una oficina adecuada para el equipo de medios y comunicaciones (escritorios, sillas).	- Establecer un horario que permita subir contenido en las horas más transitadas en el mundo online.	- Promocionar en el sitio web los contenidos creados por el equipo de comunicaciones para informar sobre lo que se
3- Se desconoce la importancia de la cultura y el clima organizacional dentro de la empresa.	- Sacar el máximo provecho al talento que tienen cada una de las personas que laboran en esta institución.	hace por parte de la Administración Municipal, informando los cambios y los avances que se lleven a cabo.
4- desmotivación por parte del personal.	- Fortalecer por medio de la creación de una estrategia	
5- Dentro de la oficina de medios y comunicaciones se encuentra otra dependencia	de comunicación interna la cultura y el clima organizacional, aprovechando de esta	

(contabilidad de hacienda y manera, el personal interno del tesoro). antiguo y el nuevo.

6- El equipo de comunicaciones no está debidamente distribuido (se delega personal a medida que va siendo necesario).

7- El manejo de la página web es de forma muy lineal (el contenido que se sube es el mismo para redes sociales).

8- No hay horario definido a la hora de subir contenido.

9- Se presenta retraso con los tiempos de producción de algunos contenidos.

10- Baja interacción en el sitio web.

Fuente: Pasante

1.2.1. Planteamiento del problema. Establecer una buena comunicación interna es uno de los mayores desafíos de las organizaciones, además de conciliar las formas de ser de los diferentes profesionales, puesto que todos deben engancharse con los propósitos y con las misiones de la compañía. Se dice entonces que la comunicación interna es la alianza de actividades efectuadas por una organización para integrar a sus miembros, mantenerlos informados y motivados a contribuir con su trabajo permitiendo así el logro de cada uno de los objetivos de la empresa; por lo tanto, una buena comunicación interna es indispensable porque permite orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre los colaboradores; además, impulsa el conocimiento en toda la empresa provocando aprendizaje e innovación a través del intercambio de ideas eficaces en el ámbito interno y externo.

Gracias a un análisis realizado a través del método de observación, se puede contemplar que la alcaldía del municipio de Ábrego presenta debilidad en cuanto a compromiso, sentido de pertenencia, trabajo en equipo e incluso responsabilidad; pues no posee una cultura y un clima organizacional sólido. Todo esto se debe al poco interés por parte de los altos mandos, pues se percibe que estos temas no tienen la importancia que realmente poseen, entonces se descuidan y se dejan plasmado simplemente en un documento, olvidándose por completo que estos dos términos son indispensables para que la empresa camine pisando firme y logrando metas.

Por tal motivo, se considera necesario implementar una estrategia de comunicación interna que fortalezca precisamente el problema identificado en la empresa, tal como lo es la inexistencia del clima y la cultura organización en la organización en mención.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1. General. Desarrollar una estrategia de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional en la alcaldía del municipio de Ábrego.

1.3.2. Específicos. Realizar un diagnóstico del estado actual de la comunicación, clima y cultura organizacional de la Alcaldía.

- Diseñar una estrategia comunicativa encaminada hacia el mejoramiento de la cultura y el clima organizacional.
- Implementar acciones comunicativas para fortalecer el clima y la cultura organizacional, mejorando así los procesos de comunicación interna de la empresa.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 4

Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos
Desarrollar una estrategia de comunicación interna que fortalezca la cultura y el clima organizacional en la alcaldía del municipio de Ábrego.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico del estado actual de la comunicación interna de la Alcaldía. - Diseñar una estrategia comunicativa encaminada hacia el mejoramiento de la cultura y el clima organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar encuestas con el fin de saber qué tanto saben sobre clima y cultura organizacional. - Tabular cada una de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada. - Realizar un análisis teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta. - Diseñar campaña de sensibilización en cuanto a clima y cultura organizacional. - Organizar jornadas de capacitación de trabajo en equipo. - Elección de piezas gráficas enfocadas a resaltar la importancia de implementar el clima y la cultura organizacional.

Fuente: Pasante

-
- | | |
|---|---|
| - Implementar la estrategia de comunicación creada para mejorar los procesos de comunicación interna en la empresa. | - Socializar la estrategia de comunicación interna creada. |
| | - Ejecutar la estrategia planteada. |
| | - Crear una matriz de comunicación que permita establecer las pautas necesarias para el mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la Alcaldía. |
-

Capítulo 2 . Marco referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1. Comunicación interna. Al definir el concepto de comunicación interna y su impacto en la organización, La comunicación se refiere al proceso interactivo de intercambio de información entre personas: es la relación correspondiente entre dos o más personas, y el proceso de transmisión de señales a través del código común entre el emisor y el receptor, y viceversa. Esta comunicación se pasa a la organización y se convierte en un elemento horizontal en el que cada miembro participa y se entrelaza. (Bermúdez, 2016, p.6).

2.1.2. Estrategia. Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. (Palacios, 2012)

2.1.3. Clima Organizacional. Hoy en día, el clima organizacional es uno de los aspectos clave a considerar en la comunicación empresarial y la gestión del talento. Toda empresa debe establecer un mecanismo para establecer una buena relación entre todos los miembros dentro de su marco ambiental. Al hablar del concepto de clima organizacional, como se citó en (Arano, Delfín, & Escudero, 2016), consideran que: El clima organizacional es el resultado de una serie de explicaciones realizadas por los miembros de la organización, y afectará su actitud y motivación. Es por esto que el clima organizacional es una característica, la calidad ambiental interna de su organización tiene un cierto grado de estabilidad, lo que experimentan sus miembros afecta su comportamiento y puede ser descrito por un conjunto de valores característicos específicos. (p.12).

2.1.4. Cultura organizacional. Es una colección de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción que existen dentro y entre grupos en todas las organizaciones. Si existe una fuerte continuidad entre los dos, o por el contrario, impide o retrasa la implementación de la estrategia, entonces la cultura organizacional puede promover la implementación de la estrategia. Si aceptamos la premisa de que, además de orientar a la empresa hacia la consecución de determinadas metas económicas, la estrategia empresarial también puede servir de guía para buscar continuamente mejorar sus operaciones, entonces podemos inferir que la cultura puede tener un impacto y de hecho puede afectar. Los resultados de las actividades de la empresa (Marcos, 2012).

2.1.5. Comunicación. Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo en interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. (Viggiano, 2009)

2.1.6. Organización. El término organización se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a todo el cuerpo, a todas las funciones que van apareciendo en acción de la unidad organizada. Se refiere a la coordinación de todos estos factores en cuanto colaboran para el fin común. (Mooney 1947).

2.2 Enfoque legal

2.2.1. Constitución Política de Colombia

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Corte Constitucional, 2016). (Const., 1991, art. 20)

Artículo 73. Según el artículo 73 de la Constitución Política de Colombia, “el periodismo estará protegido para garantizar su libertad e independencia profesional” (Corte Constitucional, 2016). (Const., 1991, art. 73)

2.2.2. Decreto 1567 De 1998

Artículo 1º.- Campo de Aplicación. El presente Decreto - Ley se aplica a los empleados del Estado que prestan sus servicios en las entidades regidas por la Ley 443 de 1998.

Parágrafo.- En caso de vacíos respecto a la capacitación y a los estímulos en las normas que regulan las carreras especiales a las cuales se refiere la Constitución Política, o en las normas que regulan los sistemas específicos de carrera de que trata el artículo 4 de la Ley 443 de 1998,

serán aplicadas las disposiciones contenidas en el presente Decreto - Ley y demás normas que lo reglamenten y complementen.

Artículo 2º.- Sistema de Capacitación. Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.

Artículo 4º.- Definición de capacitación. Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Parágrafo.- Educación Formal. La educación definida como formal por las leyes que rigen la materia no se incluye dentro de los procesos aquí definidos como capacitación. El apoyo de las

entidades a programas de este tipo hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se regirá por las normas que regulan el sistema de estímulos.

Artículo 5°.- Objetivos de la Capacitación. Son objetivos de la capacitación.

a) Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad de sus entidades y organismos.

b) Promover el desarrollo integral del recurso humano y el financiamiento de una ética del servicio público.

c) Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado y de sus respectivas entidades.

d) Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.

e) Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.

Artículo 6°.- Principios Rectores de la Capacitación. Las entidades administrarán la capacitación aplicando estos principios.

a) Complementariedad. La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales;

b) Integralidad. La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y el aprendizaje organizacional;

c) Objetividad. La formulación de políticas, planes y programas de capacitación debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de capacitación previamente realizados utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas;

d) Participación. Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados;

e) Prevalencia del Interés de la Organización. Las políticas y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización;

f) Integración a la Carrera Administrativa. La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedentes en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.

g) Prelación de los Empleados de Carrera. Modificado por el art. 1 Decreto Nacional 894 de 2017. Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas

capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrá prelación los empleados de carrera. Los empleados vinculados mediante nombramiento provisional, dada la temporalidad de su vinculación, sólo se beneficiarán de los programas de inducción y de la modalidad de entrenamiento en el puesto de trabajo. NOTA: El artículo 1 del Decreto Nacional 894 de 2017, fue declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional en Sentencia C-527 de 2017, en el entendido de que la capacitación de los servidores públicos nombrados en provisionalidad se utilizará para la implementación del Acuerdo de Paz, dando prelación a los municipios priorizados por el Gobierno Nacional.

h) Economía. En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.

i) Énfasis en la Práctica. La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos de la entidad.

j) Continuidad. Especialmente en aquellos programas y actividades que por estar dirigidos a impactar en la formación ética y a producir cambios de actitudes, requieren acciones a largo plazo.

Artículo 7°.- Programas de Inducción y reinducción. Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la

función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo. Tendrán las siguientes características particulares:

a. Programa de Inducción. Es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento del programa por el empleado vinculado en período de prueba deberá ser tenido en cuenta en la evaluación de dicho período. Sus objetivos con respecto al empleador son:

1. Iniciar su integración al sistema deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
2. Familiarizarlo con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del Estado.
3. Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
4. Informarlo acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
5. Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad.

Artículo 8°.- *Currículo Básico de los Programas de Inducción y de Reinducción.* La Escuela Superior de Administración Pública diseñará el contenido curricular de los programas de inducción y reinducción, de acuerdo con las políticas impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Parágrafo.- Mientras la Escuela Superior de Administración Pública expide el currículo básico de los programas de inducción y de reinducción, las entidades diseñarán sus propios programas siguiendo las orientaciones generales contenidas en el presente Decreto - Ley y en todo caso deben estar dirigidos a lograr todos los objetivos aquí señalados.

2.2.3. Ley 1437 de 2011. Silencio administrativo

Artículo 83. Silencio negativo. La falta de notificación de la decisión de conciliación después de tres (3) meses de haber presentado la petición se interpretará como negativa.

Si la ley prevé un período de más de tres (3) meses para resolver la petición, pero no se toma una decisión, el silencio administrativo ocurrirá un (1) mes a partir de la fecha de respuesta. Toma una decisión.

El silencio administrativo negativo no hará que las autoridades los eximan de responsabilidad. A menos que las partes interesadas hayan utilizado remedios por las supuestas acciones, o hayan notificado la petición después de entrar a la jurisdicción del tribunal de manejo de disputas, no serán liberadas de su obligación de pronunciarse sobre la petición inicial.

Artículo 84. Silencio positivo. El silencio de la agencia administrativa equivale a una decisión positiva solo cuando está claramente estipulado en leyes y reglamentos especiales.

A partir de la fecha de presentación de la petición o recurso, entra en vigencia la presunta cláusula afirmativa.

De acuerdo con las disposiciones de este Código, las presuntas conductas positivas pueden ser revocadas directamente.

Artículo 85. Procedimiento para invocar el silencio administrativo positivo. La persona que se hallare en las condiciones previstas en las disposiciones legales que establecen el beneficio del silencio administrativo positivo, protocolizará la constancia o copia de que trata el artículo 15, junto con una declaración jurada de no haberle sido notificada la decisión dentro del término previsto.

La escritura y su copia fiel producirán todos los efectos legales de la resolución favorable requerida, y todos los particulares y autoridades tienen la responsabilidad de reconocer la escritura.

Para la conformidad de los documentos mencionados en este artículo, se debe entender que carecen de valor económico.

Artículo 86. Silencio administrativo sobre recursos. Salvo lo dispuesto en el artículo 52 de este Código, dentro de un período de dos (2) meses, la reconsideración o recurso de apelación que nunca haya tomado una decisión clara se interpretará como una decisión negativa. El referido período quedará suspendido mientras dure la prueba práctica

La ocurrencia del silencio negativo previsto en este artículo no exime de responsabilidad a la autoridad competente, ni impedirá que la autoridad competente resuelva la misma, siempre que el interesado no notifique la petición antes de ingresar a la jurisdicción contenciosa

administrativa. No resolver la apelación de manera oportuna constituye una violación grave de la disciplina.

2.2.4. Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamaciones.

En cada entidad pública debe existir al menos una agencia responsable de recibir, procesar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos planteados por los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno debe asegurar que la atención se brinde de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes y presentará un informe semestral sobre este asunto al departamento competente de la empresa. En la página de inicio de cualquier entidad pública debe haber un enlace a quejas, sugerencias y reclamos a los que los ciudadanos puedan acceder fácilmente para expresar sus opiniones.

Todas las entidades públicas deben dejar espacio en sus páginas de inicio para que los ciudadanos presenten quejas e informes sobre corrupción por parte de los funcionarios de la entidad de los que tengan conocimiento, así como sugerencias para permitir cambios a las entidades públicas. Formas de prestar servicios públicos.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El programa de modernización, eficiencia, transparencia y anticorrupción del Presidente mostrará los estándares que deben cumplir las entidades públicas.

Parágrafo. Entre aquellas entidades que han implementado procesos de gestión de denuncias, denuncias y reclamos, se pueden verificar sus características con los estándares exigidos por el programa de modernización, eficiencia, transparencia y anticorrupción del Presidente. (Congreso de Colombia, 2011).

Capítulo 3 . Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Objetivo específico 1. Realizar un diagnóstico del estado actual de la comunicación, clima y cultura organizacional de la Alcaldía.

3.1.1. Actividad 1. Diseñar e implementar encuestas con el fin de saber qué tanto saben sobre clima y cultura organizacional.

Al momento de diseñar las encuestas a implementar a los colaboradores de la alcaldía del municipio de Ábrego, se estudiaron varios aspectos fundamentales para elaborar ese cuestionario de la manera más completa, permitiendo esto arrojar unos resultados precisos sobre el tema que se pretende profundizar.

Cuando se elabora una encuesta se está tratando de descubrir qué piensa la gente. El insumo más importante que cualquier organización pueda tener – sea pequeña o grande – es su información. Contar con datos claros, información demográfica, económica, geográfica, gustos y motivaciones, permite entender de una mejor manera a sus colaboradores y lo que se necesita dentro de cualquier empresa para ser exitosas.

Fueron 118 las personas encuestadas, entre el personal de nómina y contratista. El cuestionario implementado tuvo un total de 36 preguntas, dividido por categorías, quedando de la siguiente manera:

- Sentido de pertenencia: 5 preguntas
- Motivación: 5 preguntas
- Liderazgo y estilos de dirección: 3 preguntas
- Comunicación: 9 preguntas

- Relaciones interpersonales: 2 preguntas
- Toma de decisiones: 3 preguntas
- Trabajo en equipo: 3 preguntas

3.1.2. Actividad 2. Tabular cada una de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada.

3.1.3. Actividad 3. Realizar un análisis teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta.

- Tabulación y análisis de los resultados:

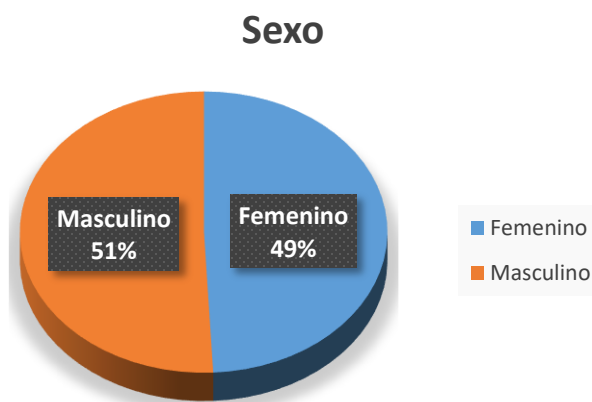


Figura 2. Sexo.

Fuente: Pasante

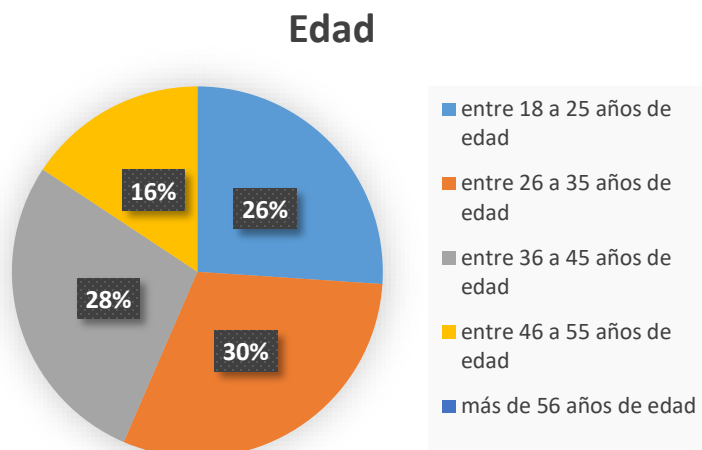


Figura 3. Edades

Fuente: Pasante

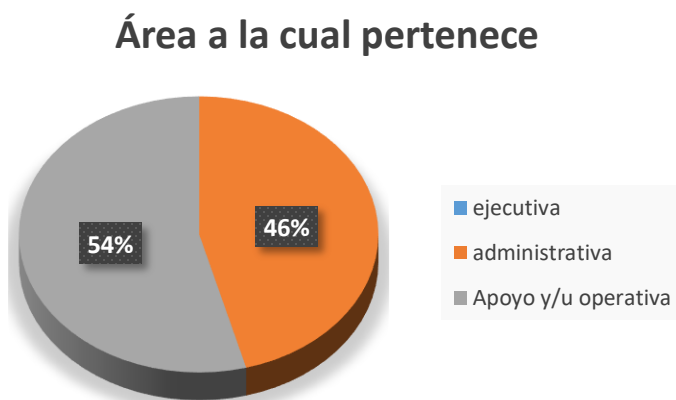


Figura 4. Área a la cual pertenece

Fuente: Pasante

Antigüedad en la institución

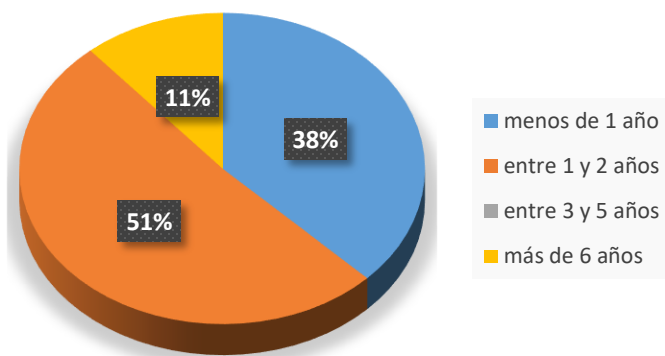


Figura 5. Antigüedad en la Institución.

Fuente: Pasante

Tipo de vinculación

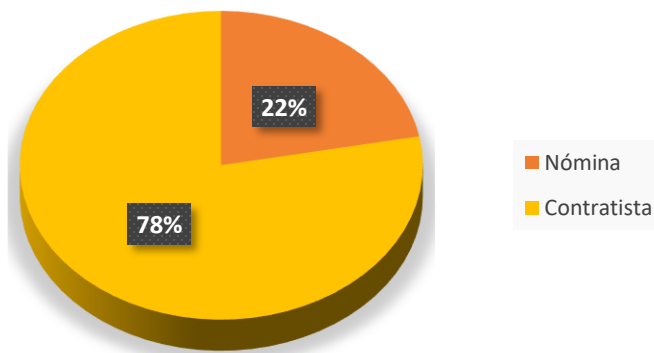


Figura 6. Tipo de Vinculación.

Fuente: Pasante

Proceso al cual pertenece

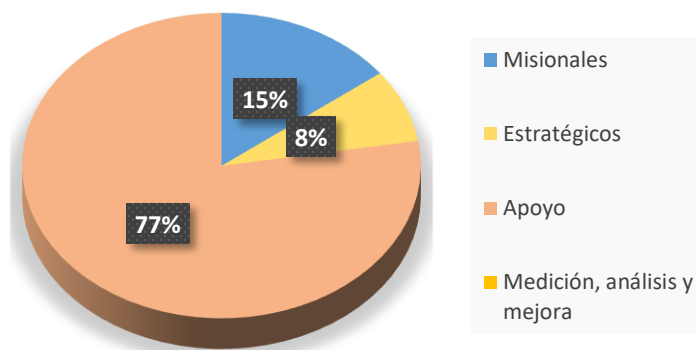


Figura 7. Proceso al Cual Pertenece.

Fuente: Pasante

SENTIDO DE PERTENENCIA

1. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Alcaldía Municipal de Ábrego?

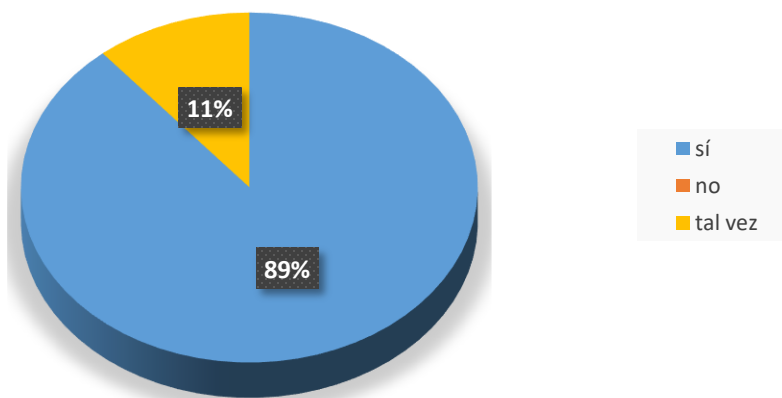


Figura 8. 1. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Alcaldía Municipal de Ábrego?

Fuente: Pasante.

A pesar de que el sí obtuvo un gran porcentaje, existe una parte que no está segura de sentir ese orgullo por la empresa para la cual trabaja, esto, lejos de tratarse de un dato anecdótico, resulta bastante preocupante en realidad. Y es que los trabajadores de hoy quieren sentir que juegan un papel importante en el éxito de su compañía, esto a su vez puede reportar un interesante beneficio para ella, ya que el pensamiento innovador se da en cada uno de los escalones de la jerarquía y se corre el riesgo de perder valiosas contribuciones si no se le permite a todo el personal, desde el nivel más alto al más bajo, mostrar su talento.

2. ¿Siente que contribuye al cumplimiento de la misión o visión de la Alcaldía del Municipio de Ábrego?

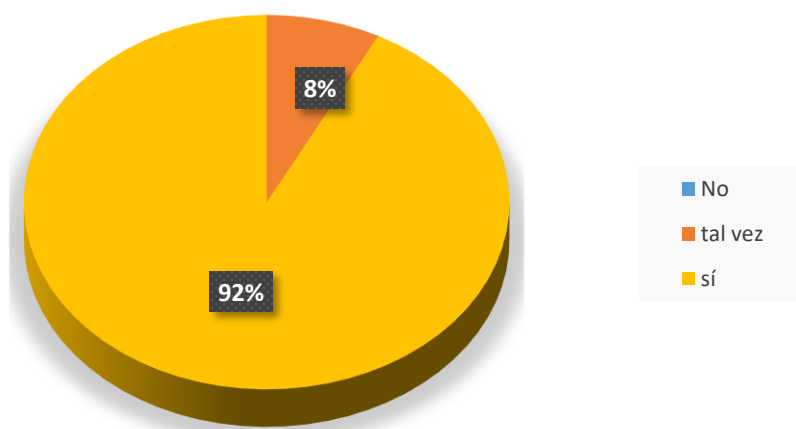


Figura 9. 2. ¿Siente que contribuye al cumplimiento de la misión o visión de la Alcaldía del Municipio de Ábrego?

Fuente: Pasante.

La misión y visión de la empresa son los pilares del éxito, del prestigio de la marca y de la forma en que cumplirá con sus metas, de allí la importancia de que todo el personal esté comprometido y trabajando en conjunto para alcanzar dichos elementos. La combinación de

ambos componentes permitirá definir los objetivos de la empresa, la forma en que se acercará a su público y las estrategias a utilizar para crecer de manera consistente.

3. ¿Cumple correctamente las políticas y/o reglamentos establecidos por la Alcaldía?

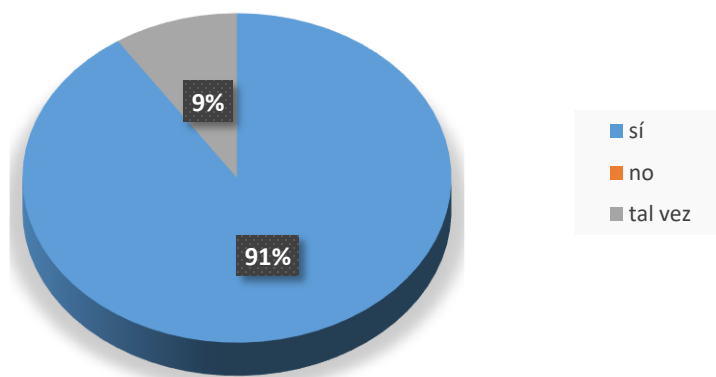


Figura 10. 3. *¿Cumple correctamente las políticas y/o reglamentos establecidos por la Alcaldía?*

Fuente: Pasante.

Las políticas empresariales son todas aquellas directrices a las que la empresa decide acogerse, de tal forma que dichas directivas e ideas sean las que motiven las normas generales de actuación de la misma, por esto, es indispensable que el personal cumpla de manera correcta estas políticas y/o reglamentos establecidos, permitiendo entonces crear una imagen de marca que reconozca los valores y la forma de actuar de la organización.

4. ¿Contribuye en el desarrollo de las actividades que den cumplimiento a los objetivos de su dependencia y de la Alcaldía?

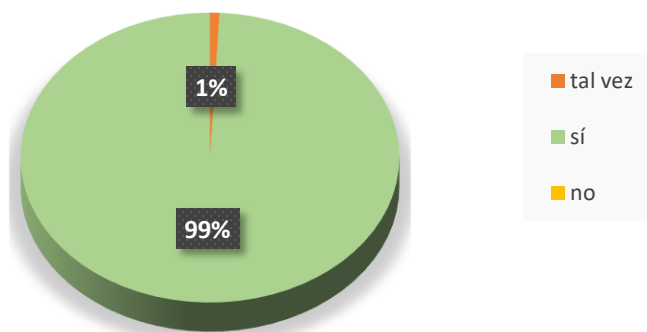


Figura 11. 4. ¿Contribuye en el desarrollo de las actividades que den cumplimiento a los objetivos de su dependencia y de la Alcaldía?

Fuente: Pasante.

Los objetivos pueden ser metas que abarquen a toda la empresa, en especial para la división de departamentos o expectativas de cada uno de los empleados. Crear objetivos permite que todos los colaboradores trabajen en armonía dentro de la empresa, por eso, es fundamental el trabajo en equipo y el compromiso de todos para llegar a dichos resultados.

5. Si se le presentara una nueva oportunidad de trabajo ¿Aceptaría?

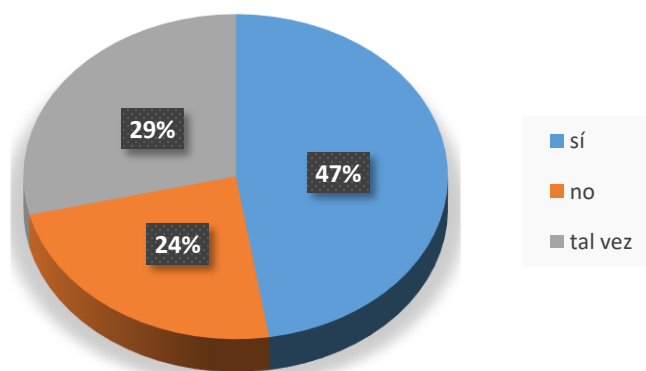


Figura 12. 5. Si se le presentara una nueva oportunidad de trabajo ¿Aceptaría?

Fuente: Pasante.

Los resultados son alarmantes, ya que entre la opción sí y tal vez hay más del 50% de las respuestas, es preocupante ver como el personal de la Alcaldía no se siente conforme en el lugar donde está por diversas razones. Por todo ello, cuando se tiene identificado el talento, se debe reclutarlo y saber retenerlo, estas son cuestiones básicas -aunque no sencillas de llevar a cabo- para cualquier departamento que valore el talento, las habilidades y capacidades de cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo.

MOTIVACIÓN

6. ¿Se siente motivado al ejercer su trabajo en la alcaldía?

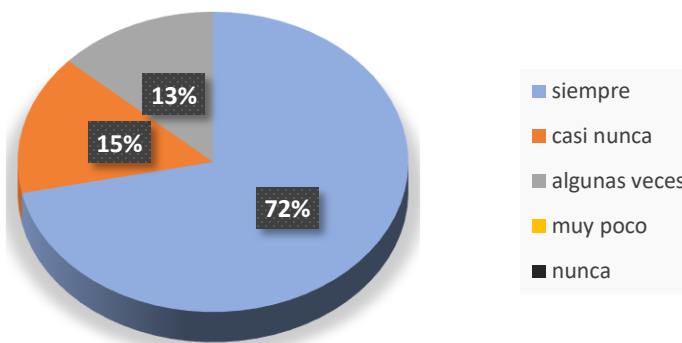


Figura 13. 6. ¿Se siente motivado al ejercer su trabajo en la alcaldía?

Fuente: Pasante.

La motivación es el motor que nos impulsa a hacer las cosas que tenemos que hacer, por esto juega un papel importante a la hora de lograr metas y objetivos dentro de la organización. Para crear y mantener un alto nivel de motivación es fundamental asegurarse de que los objetivos y los valores de cada trabajador corresponden con la misión y visión de la empresa, permitiendo canalizar el esfuerzo, la energía y conducta en general del colaborador hacia el logro del objetivo común.

7. ¿Es importante para usted ser un empleado eficaz y competente en sus funciones?

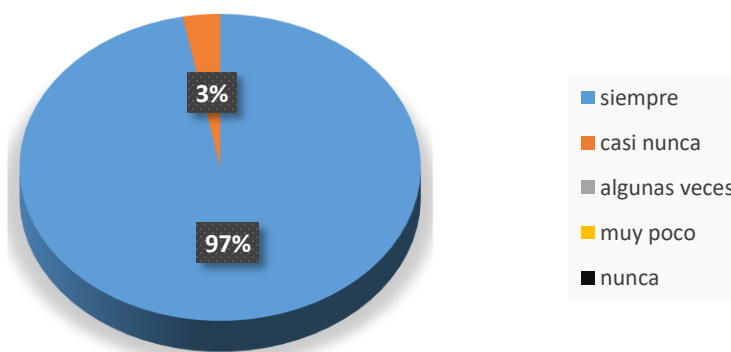


Figura 14.7. ¿Es importante para usted ser un empleado eficaz y competente en sus funciones?

Fuente: Pasante.

Uno de los principales problemas es que muchas personas no conocen el verdadero concepto de eficiencia. Esto se ve en todo tipo de cargos desde los operativos hasta los gerenciales. El secreto principal de la eficiencia es saber organizar las tareas a realizar, conocer qué resultados debe entregar de acuerdo con las prioridades para establecer un plan y cumplir con el objetivo oportunamente.

El sueño de todos los gerentes es tener personal eficiente en sus organizaciones capaces de obtener los mejores resultados en poco tiempo. Sin embargo, la realidad es que esto no siempre sucede, y muchas veces se pierde tiempo en acciones innecesarias.

8. ¿Considera que su jefe inmediato genera un ambiente de confianza en su área de trabajo?

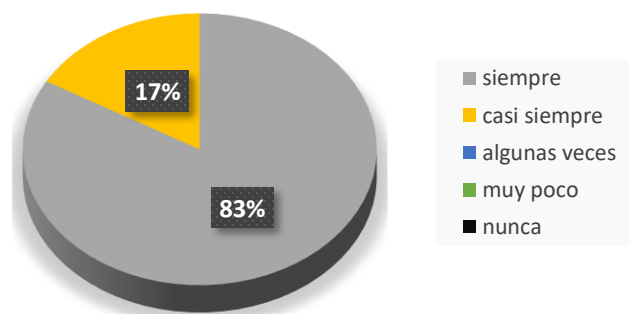


Figura 15.8. ¿Considera que su jefe inmediato genera un ambiente de confianza en su área de trabajo?

Fuente: Pasante.

Tener un buen clima laboral es la clave para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices. Cuando los empleados se encuentran satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente, y por lo tanto, la productividad de la empresa aumenta. Por esto, es sumamente importante que los jefes, gerentes o directivos generen un ambiente de confianza, ya que a nadie le gusta ir a trabajar a un lugar en el que siempre hacen malas caras, contestan con escasa educación, y puñaladas internas. En esos casos, ir al trabajo es un completo suplicio.

9. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

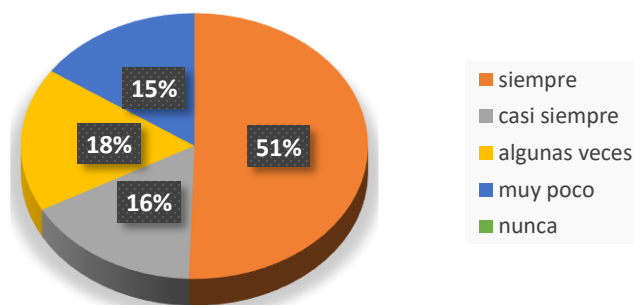


Figura 16. 9. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Fuente: Pasante.

Los también llamados útiles de trabajo, con frecuencia, tanto para las compañías que los otorgan como para los colaboradores que los reciben, son una fuente de controversias, pues existe una línea muy delgada entre estos y las prestaciones laborales.

Por tal razón resulta vital conocer las características de estas herramientas y sus alcances en la organización, para así evitar situaciones que pudiesen generar un clima laboral adverso, o incluso, la interposición de juicios laborales por parte de los subordinados inconformes, ya que sin herramientas necesarias, es imposible exigir buenos resultados.

10. ¿Considera que su lugar de trabajo es apropiado para la realización de sus actividades?

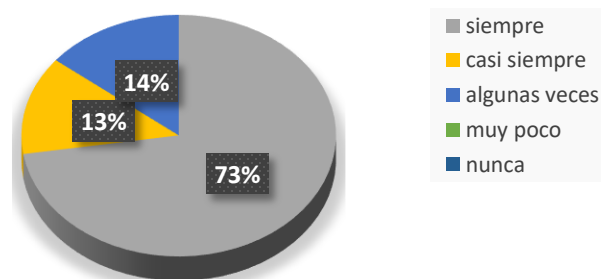


Figura 17. 10. ¿Considera que su lugar de trabajo es apropiado para la realización de sus actividades?

Fuente: Pasante.

El desempeño laboral debe darse en un ambiente que guarde ciertas características y una infraestructura adecuada. En el área de trabajo el personal desarrolla sus funciones, por lo tanto debe ser un lugar cómodo ya que se pasa la mayor parte del día en ese ambiente; el espacio, diseño, iluminación y ventilación son responsabilidad de la empresa, deben tener en cuenta que el desenvolvimiento diario de sus colaboradores es en beneficio de la empresa y se da justamente en esos espacios, que además refleja la imagen de la empresa.

LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN

11. Cuando existen conflictos al interior de su dependencia ¿El jefe inmediato interviene positivamente para solucionarlos?

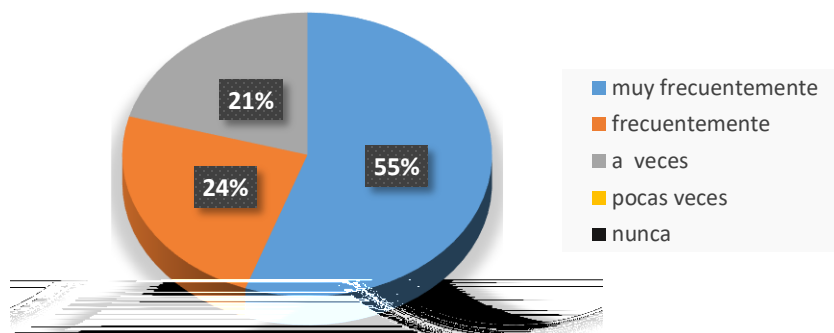


Figura 18. 11. Cuando existen conflictos al interior de su dependencia ¿El jefe inmediato interviene positivamente para solucionarlos?

Fuente: Pasante.

Las empresas exitosas no solo se basan en su talento humano y la calidad de sus productos y/o servicios para cumplir sus metas y lograr sus objetivos. Hay otro elemento vital para el éxito empresarial: la cultura organizacional. Eso lo tiene claro un buen gerente. Y una cultura organizacional fuerte y sana va de la mano con la capacidad de negociación de la empresa y su habilidad para manejar los conflictos asertivamente.

12. ¿Considera que su jefe inmediato tiene más cualidades que defectos?

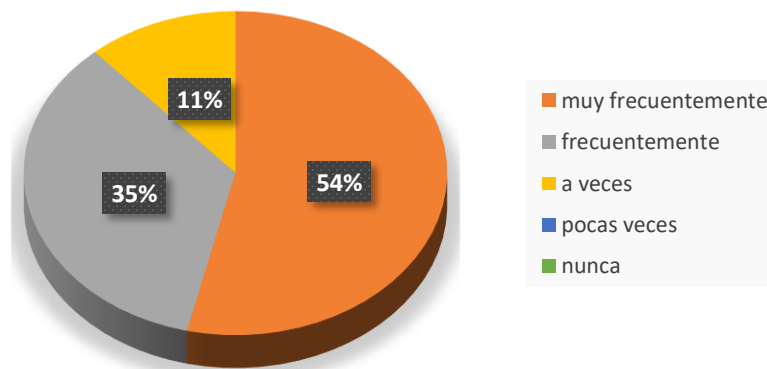


Figura 19. 12. ¿Considera que su jefe inmediato tiene más cualidades que defectos?

Fuente: Pasante.

Es de conocimiento común que todo ser humano tiene cualidades y defectos, así a lo largo de nuestra existencia, tener en cuenta que todas y cada una de las personas están dotadas de luces y sombras, lo que nos hace comprender que nadie es absolutamente perfecto.

No es suficiente abrazar nuestras virtudes y olvidarse de aumentar un poco más su potencial cada día, por eso, es importante practicar siempre el ejercicio de evaluar cuáles son los puntos positivos que ves en ti mismo y que las personas que te rodean también ven. Además, las virtudes no son las únicas que pueden enseñar algo, también lo hace los defectos, ya si se trabaja en ellos para desarrollarlos, se convierten en cualidades o características menos saboteadoras.

13. Cuando su jefe va a darle una orden ¿Él lo hace de forma cordial, clara y amena?

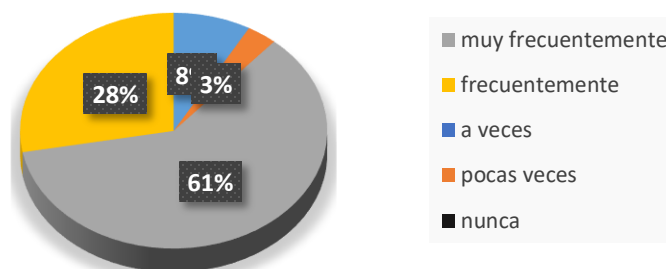


Figura 20. 13. Cuando su jefe va a darle una orden ¿Él lo hace de forma cordial, clara y amena?

Fuente: Pasante.

El arte de delegar consiste en saber distribuir adecuadamente las tareas que están bajo la responsabilidad de una persona que tiene un nivel jerárquico de supervisor, gerente o director y que dichas tareas se ejecuten de manera correcta para poder lograr los objetivos planteados.

Por esto, la persona encargada de delegar debe hacerlo de forma correcta, evitando malos entendidos, disgustos o tensionar el ambiente. Ninguno puede ejercer autoridad si no le ha sido otorgada y cuando se tiene hay que saber qué hacer con ella, pues se tendrá el derecho de dar órdenes y de exigir obediencia a los subordinados.

COMUNICACIÓN

14. ¿Ha recibido alguna vez maltrato físico o verbal por parte de su jefe o algún compañero?

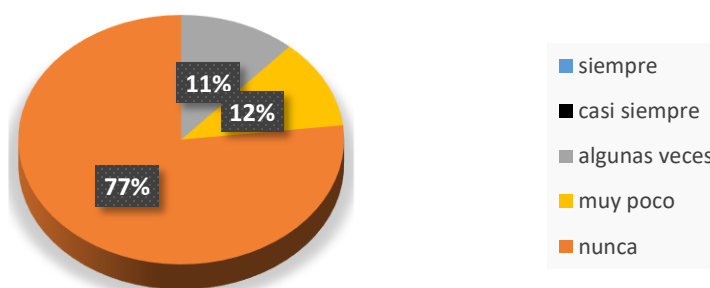


Figura 21. 14. ¿Ha recibido alguna vez maltrato físico o verbal por parte de su jefe o algún compañero?

Fuente: Pasante.

Las emociones necesitan un campo social para su desarrollo y según sea éste incidirá en toda la persona, tanto en su salud física como en su salud mental y social. Un cerebro también precisa estimulación afectiva para desarrollarse. De ahí radica la importancia de evitar a toda costa maltrato físico o verbal por parte de jefe o de algún compañero.

15. ¿Puede expresar libremente inconformidades ocurridas en su sitio de trabajo?

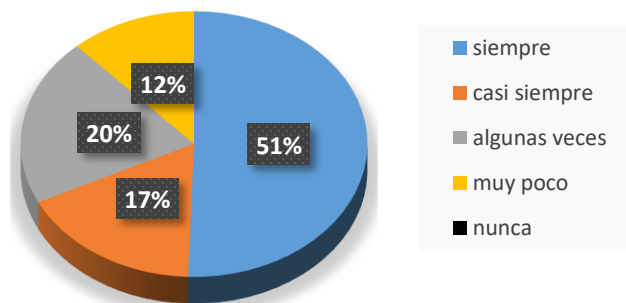


Figura 22. 15. ¿Puede expresar libremente inconformidades ocurridas en su sitio de trabajo?

Fuente: Pasante.

El expresar libremente inconformidades dentro de una organización es fundamental para conocer diferencias y evitar solucionarlas lo antes posible, pues al contar con ese espacio, los colaboradores se sienten valorados e importantes ya que son tenidos en cuenta.

16. ¿Recibe usted las instrucciones adecuadas para realizar bien su trabajo?

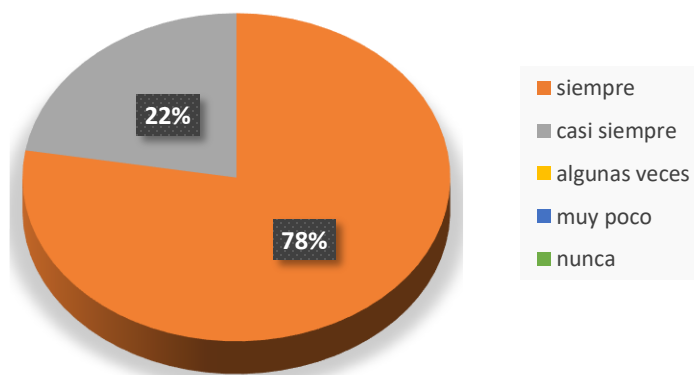


Figura 23. 16. ¿Recibe usted las instrucciones adecuadas para realizar bien su trabajo?

Fuente: Pasante.

Algunas veces los jefes asimilan que el personal tiene claro lo que se debe hacer, pero no es así. Por eso, es importante recibir instrucciones necesarias para realizar el trabajo de la mejor manera, ya que por medio de esas directrices se ahorra perder tiempo y evitar acciones que implique peligro en la compañía.

17. ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en su área de trabajo como con otras áreas con las que deba interactuar?

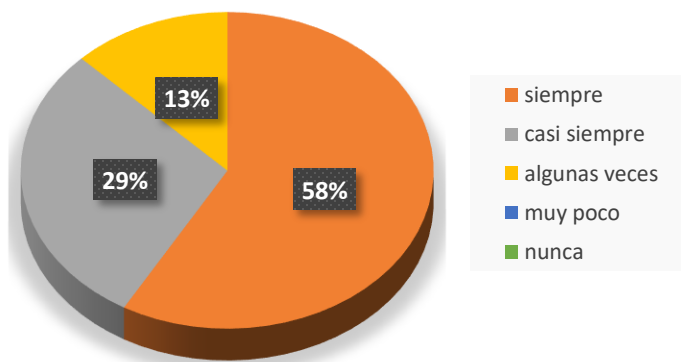


Figura 24. 17. ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en su área de trabajo como con otras áreas con las que deba interactuar?

Fuente: Pasante.

La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que esta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación. Las propias organizaciones, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio

desarrollo. Por ende, si esa comunicación no es tan buena, se busca a toda costa minimizar el problema obteniendo mejores resultados.

18. ¿Existe un medio en el que usted pueda expresar inconformidades de su campo laboral?

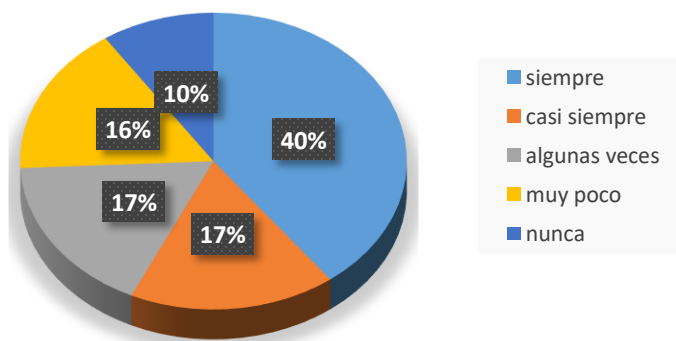


Figura 25. 18. ¿Existe un medio en el que usted pueda expresar inconformidades de su campo laboral?

Fuente: Pasante.

Cuando se habla de armonía en un espacio, se debe tener presente los siguientes conceptos: proporción, estabilidad, diálogo y forma de resolver inconformidades. Este último aspecto, juega un rol indispensable dentro de cualquier organización, pues cuando se puede expresar libremente las inconformidades que se van presentando, el colaborador se siente parte de un equipo que lo tiene en cuenta y que sus opiniones y diferencias son importantes dentro del grupo.

19. ¿Utiliza usted el o los medios en los que puede expresar sus inconformidades?

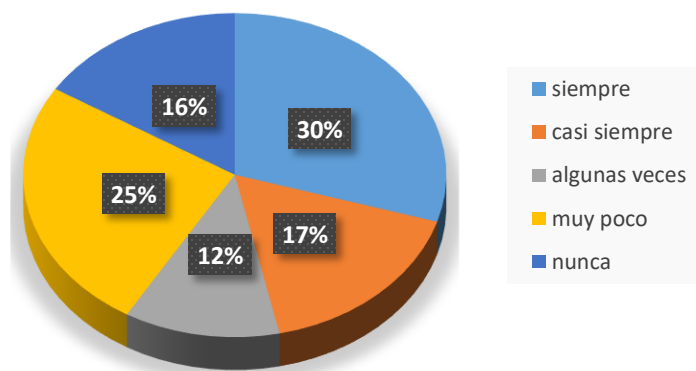


Figura 26. 19. ¿Utiliza usted el o los medios en los que puede expresar sus inconformidades?

Fuente: Pasante.

Lo ideal es usarlo cuando realmente es necesario y si la empresa cuenta con estas herramientas, como ya se ha dicho anteriormente, estos espacios deberían ser una obligación dentro de cualquier entidad, pues hace que el personal se sienta escuchado y tenido en cuenta por la compañía.

20. ¿Cree que los medios internos de comunicación de la Alcaldía Municipal son efectivos a la hora de informar?

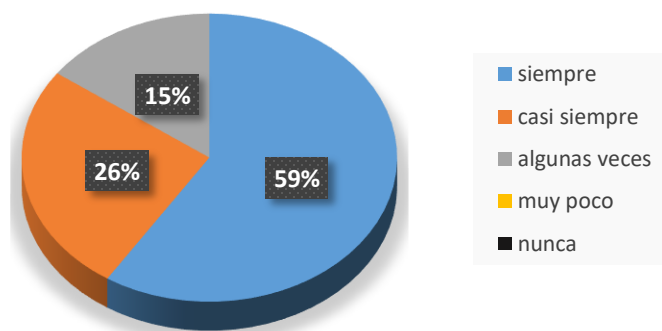


Figura 27. 20. ¿Cree que los medios internos de comunicación de la Alcaldía Municipal son efectivos a la hora de informar?

Fuente: Pasante.

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía. De allí la importancia de la efectividad que deberían tener los medios internos de comunicación de cualquier entidad.

21. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informar o recibir información? Selección múltiple

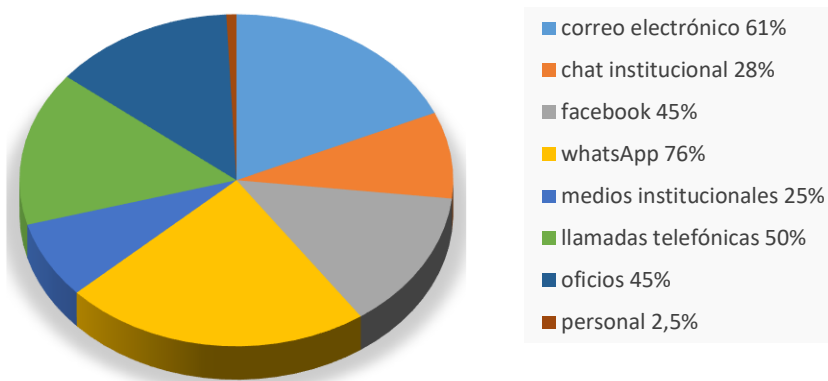


Figura 28. 21. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informar o recibir información? Selección múltiple

Fuente: Pasante.

Los medios de comunicación hacen referencia a las herramientas mediante las que los individuos somos capaces de transmitir o recibir una información. Para que este proceso se pueda llevar a cabo, es necesario que exista un emisor del mensaje, el propio medio en sí mismo, y un receptor; es decir, para que la comunicación se haga efectiva es imprescindible que exista el papel del locutor de la comunicación y un interlocutor de esa idea. De cualquier modo, estamos hablando siempre de un fenómeno social que se basa en uno de los elementos más característicos del ser humano: su capacidad de lenguaje y comunicación.

22. ¿Cómo califica usted la efectividad de los medios internos de comunicación de la Alcaldía?

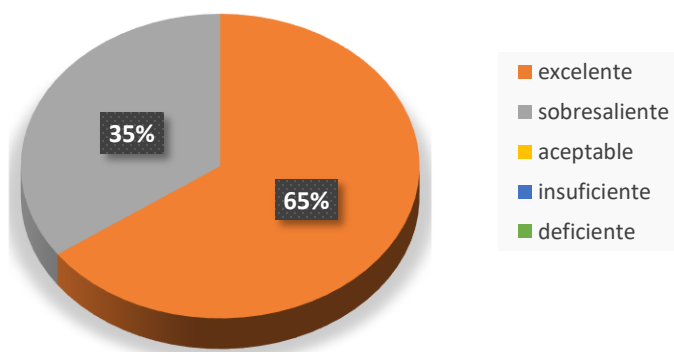


Figura 29. 22. ¿Cómo califica usted la efectividad de los medios internos de comunicación de la Alcaldía?

Fuente: Pasante.

Hoy en día la eficacia, la eficiencia y la calidad son cosas muy importantes a la hora de realizar tareas o actividades, especialmente si son medios de comunicación interna. Por este motivo se refleja una necesidad y es la de formar y desarrollar la efectividad en los medios de comunicación interna de cualquier empresa, puesto que facilita la buena comunicación y el logro de objetivos organizacionales.

RELACIONES INTERPERSONALES

23. En la dependencia donde labora ¿Realizan actividades de integración?

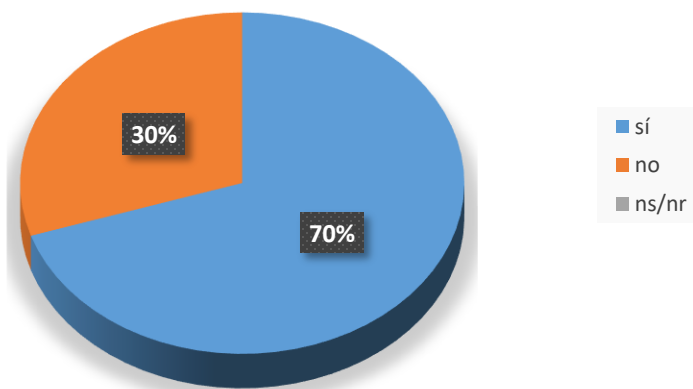


Figura 30. 23. En la dependencia donde labora ¿Realizan actividades de integración?

Fuente: Pasante.

La integración es una estrategia que las empresas usan para que sus colaboradores de diferentes áreas convivan, y es que a pesar de tener actividades completamente diferentes el objetivo es el mismo. Como empresa es importante buscar diversas actividades que puedan integrar a los colaboradores, esto tiene muchos beneficios como: aumentan la motivación, aumentan la eficiencia, mejoran el sentido de pertenencia, entre otras tantas.

24. ¿Participa usted de las actividades de integración que la entidad realiza?

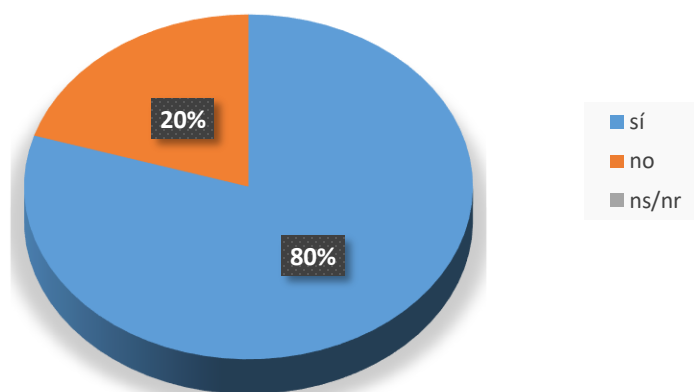


Figura 31. 24. ¿Participa usted de las actividades de integración que la entidad realiza?

Fuente: Pasante.

Una de las soluciones a las que las empresas recurren es a la asistencia a un taller de comunicación donde se pueden aprender técnicas efectivas para expresarse asertivamente. Lo ideal es que todos los empleados asistan a este tipo de talleres, ya que se puede obtener un aprendizaje profundo y efectivo en todos ellos.

TOMA DE DECISIONES

25. ¿Sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de proyectos y/o actividades en la Alcaldía?

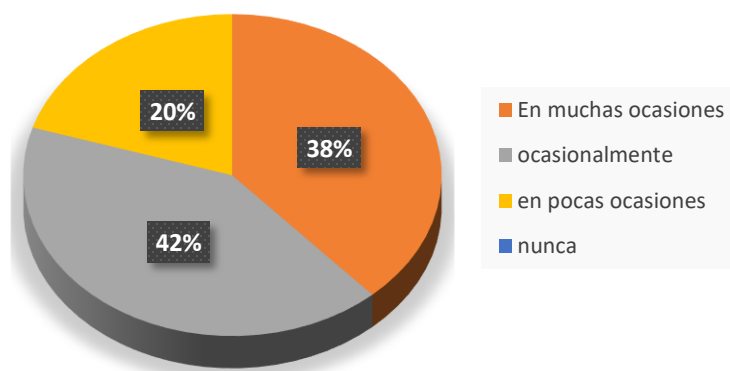


Figura 32. 25. ¿Sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de proyectos y/o actividades en la Alcaldía?

Fuente: Pasante.

El logro de los índices de productividad y rentabilidad que necesita la empresa, es el aspecto fundamental en toda organización y sólo lo podemos lograr con el apoyo de colaboradores y equipos de trabajo con alto rendimiento, enfocados y comprometidos. Esto es posible lograrse, si las personas se sienten importantes dentro de ese grupo de trabajo, demostrándoles que es significativo para la empresa su opinión, ideas o sugerencias frente a cualquier tema.

26. ¿Se le facilita solucionar problemas cuando no está su jefe?

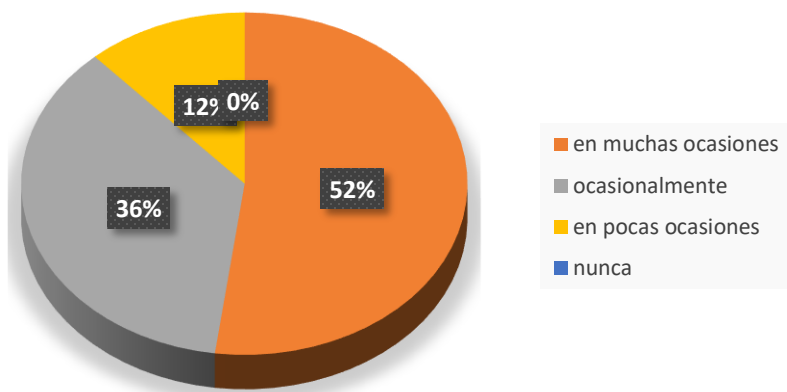


Figura 33. 26. ¿Se le facilita solucionar problemas cuando no está su jefe?

Fuente: Pasante.

El ambiente de trabajo no siempre es un lugar alegre. Es natural que surjan divergencias y fricciones, aun cuando todos están comprometidos en trabajar para el bien común de la empresa y para los mismos resultados. Por lo tanto es fundamental que los directivos e incluso el mismo trabajador sepan conducir una gestión de conflictos adecuada, buscando minimizar los efectos de una ebullición del ánimo. Lo importante es que se reconozca que sí se pueden solucionar situaciones complejas, pero que deben ser resueltas a favor de una expectativa mayor, es decir, los objetivos de la empresa.

27. ¿Está en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de su área?

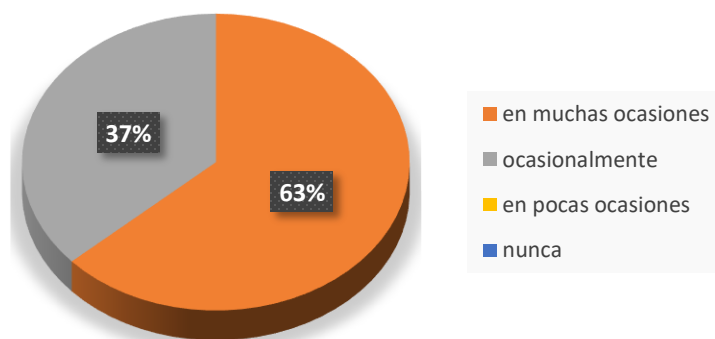


Figura 34. 27. ¿Está en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de su área?

Fuente: Pasante.

Las organizaciones crean sus propios proyectos con la firme decisión de alcanzar el éxito. Sin embargo, lo único que permanece constante es el cambio, y, por eso, es necesario ir amoldándose a las circunstancias y a las necesidades del momento. Esto, inevitablemente, implica buscar nuevas soluciones. De allí radica la importancia de estar en capacidad de plantear nuevas alternativas de solución a este mundo tan cambiante en el cual se vive.

TRABAJO EN EQUIPO

28. ¿Al momento de trabajar en equipo se esfuerza por alcanzar los objetivos propuestos?

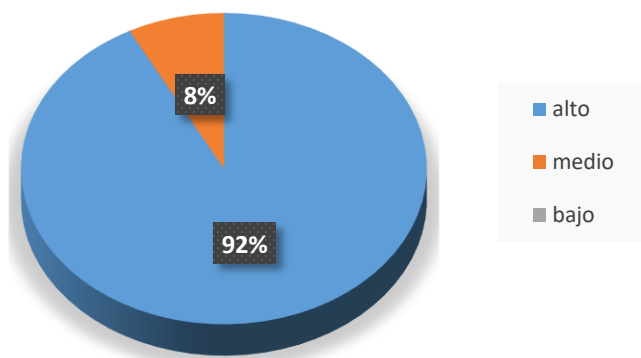


Figura 35. 28. ¿Al momento de trabajar en equipo se esfuerza por alcanzar los objetivos propuestos?

Fuente: Pasante.

El trabajo en equipo surge por la consideración de que mientras más personas se unan de manera comprometida para la realización de una actividad, mejores y más efectivos serán los resultados. Por esto, es indispensable que los colaboradores dejen el individualismo y se vinculen directamente a su equipo de trabajo.

29. ¿Se siente a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros?

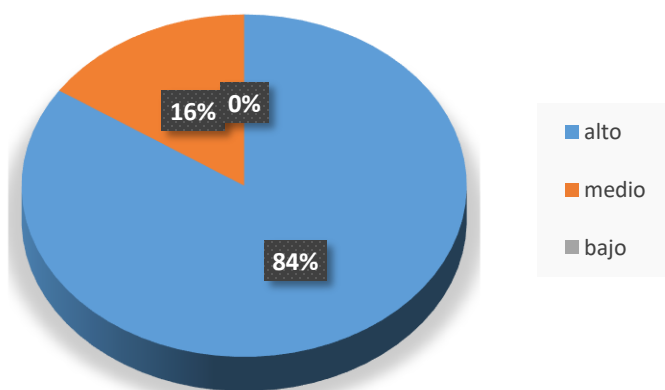


Figura 36. 29. ¿Se siente a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros?

Fuente: Pasante.

Pese a que algunos profesionales dicen no considerar al espacio de trabajo como un lugar para hacer amistades, y otros tantos señalan que no necesitan de sus colegas para cumplir sus labores adecuadamente, la realidad demuestra lo contrario. El entorno de trabajo incide de forma directa en la productividad, y así lo demuestran los estudios. Por lo tanto, superar las diferencias con los compañeros es necesario para poder construir buenas relaciones, que se verán reflejadas en el logro de los objetivos de la organización.

30. Cuando existe la necesidad de laborar tiempo extra ¿Es fácil contar con su colaboración?

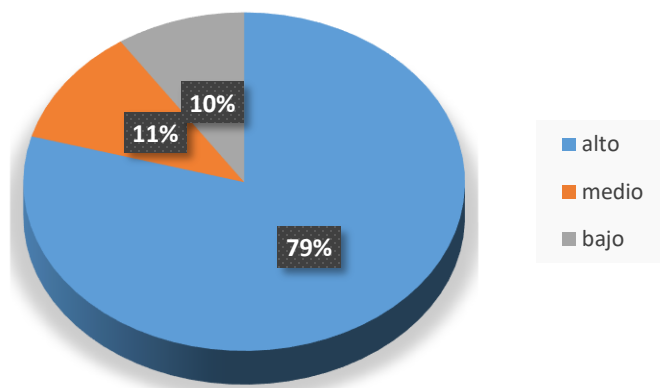


Figura 37. 30. Cuando existe la necesidad de laborar tiempo extra ¿Es fácil contar con su colaboración?

Fuente: Pasante.

Uno de los mayores factores que contribuyen al éxito de cualquier negocio depende de si los colaboradores pueden trabajar bien en equipo o no. En una época de mucha competencia, se ha vuelto muy importante animar la creatividad en la oficina para así mejorar la productividad y promover la sana relación entre los empleados.

Trabajar en equipo permite ser más rápidos y efectivos. La colaboración también hace que los empleados sean más responsables, lo que ayuda considerablemente a aumentar sus niveles de motivación, además de generarse una participación equitativa, aportar valor e intercambiar ideas.

REMUNERACIÓN ECONÓMICA

31. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado económicamente?

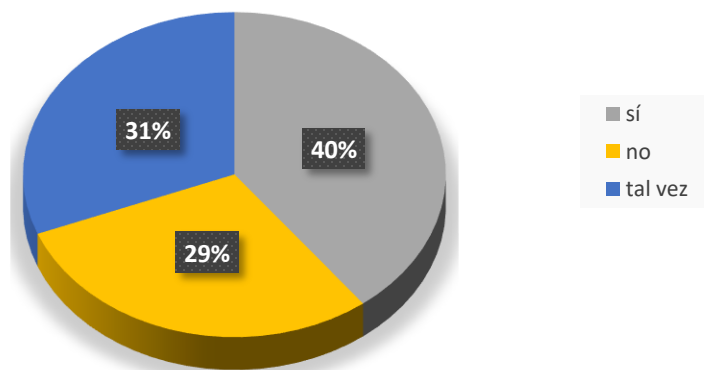


Figura 38. 31. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado económicamente?

Fuente: Pasante.

Las compensaciones y beneficios de una empresa son parte de las estrategias y gestiones de los Recursos Humanos, esto se debe a que es el área que se encarga de estudiar las técnicas y principios para lograr la adecuada y total compensación que debe percibir un trabajador.

La compensación que también es llamada salario, sueldo o prestaciones, es la gratificación que recibe un trabajador por su labor, es el elemento que permite a la organización atraer al empleado al satisfacer sus necesidades.

En la actualidad, este sistema ha incorporado una serie de incentivos, con la finalidad de estimular a los trabajadores de una empresa y establecer una relación entre los costos laborales y la productividad.

32. ¿Considera que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal?

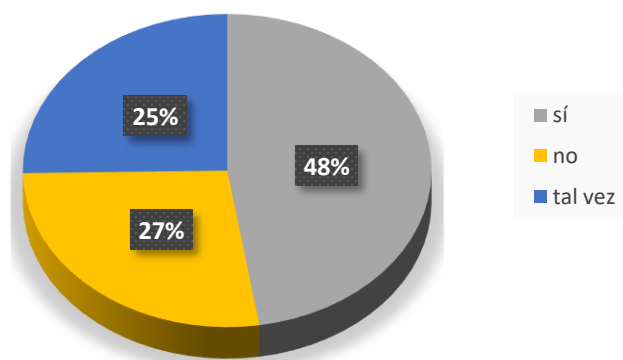


Figura 39. 32. *¿Considera que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal?*

Fuente: Pasante.

La estabilidad laboral es fundamental para mantener la motivación de un empleado. De esta forma, es posible generar un sentimiento de pertenencia con la empresa y aumentar su rendimiento al sentir que forma parte de una “familia”. Además de brindar estabilidad en otros aspectos de la vida, como la certeza de que el trabajo no faltará, haciendo que se puedan poner en marcha otros objetivos vitales o proyectos personales.

RECONOCIMIENTO

33. ¿Ha recibido algún incentivo y/o remuneración cuando realiza algún logro en su actividad laboral?

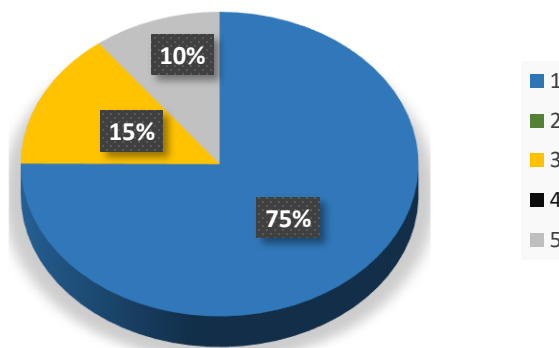


Figura 40. 33. ¿Ha recibido algún incentivo y/o remuneración cuando realiza algún logro en su actividad laboral?

Fuente: Pasante.

El principal objetivo de los incentivos laborales, es generar una recompensa por el buen desempeño y trabajo duro de los colaboradores. Los incentivos son un factor que le permitirán a la empresa, atraer y mantener al mejor talento del mercado, sin duda, son un motivo por el que los trabajadores deciden elegir y/o permanecer en una organización.

Los planes de compensaciones se han convertido en una de las formas más eficientes para generar un alto grado de motivación en los trabajadores. Es importante mencionar que existen diferentes tipos de incentivos laborales, para mantener a los colaboradores satisfechos, las empresas no deben preocuparse únicamente por los beneficios económicos, sino también por tomar en cuenta, los posibles salarios emocionales que la organización puede ofrecer.

34. ¿Es usted felicitado y/o elogiado cuando desarrolla muy bien sus actividades o incluso mejor de lo esperado?

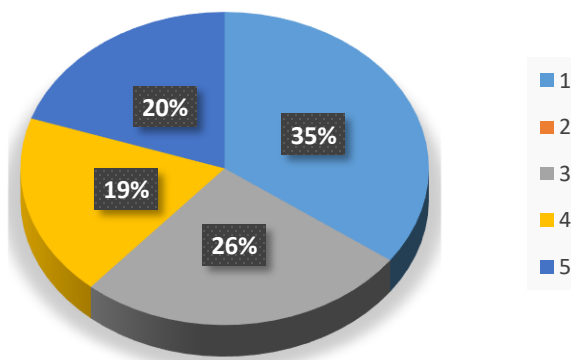


Figura 41. 34. ¿Es usted felicitado y/o elogiado cuando desarrolla muy bien sus actividades o incluso mejor de lo esperado?

Fuente: Pasante.

El reconocimiento consiste en transmitir a los empleados muestras de aprecio y reconocimiento a su labor y esfuerzo. Se trata de darse cuenta y resaltar el comportamiento, los éxitos y el esfuerzo de un empleado o de un equipo cuando todas estas acciones ayudan a lograr los objetivos o están alineados con los intereses de la empresa.

Los empleados que se sienten valorados y apreciados actuarán agradeciendo esta valoración y por tanto son también los más productivos, se muestran más implicados y están motivados, además se vincularán a la organización teniendo más posibilidades de mantenerse en ella en caso de que les ofrezcan otras alternativas.

35. ¿Siente que es tratado con dignidad y respeto por su jefe inmediato y los demás compañeros de trabajo?

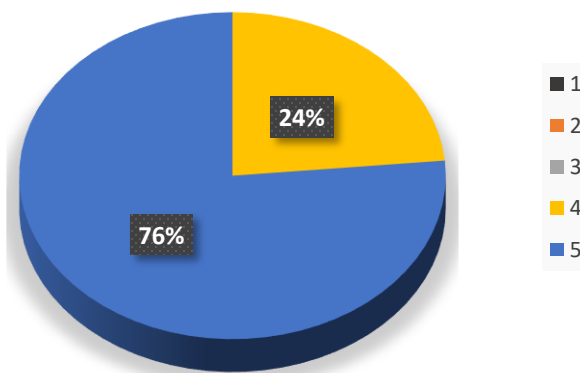


Figura 42. 35. ¿Siente que es tratado con dignidad y respeto por su jefe inmediato y los demás compañeros de trabajo?

Fuente: Pasante.

Un ambiente en el cual los empleados sólo vayan a laborar porque tienen que cumplir un horario, donde se sientan cansados cuando apenas acaban de llegar y donde reciban a todo el que llegue con cara de pocos amigos. Es una situación que podría hacer menguar la productividad, puesto que la mano de obra desmotivada no llega a cumplir lo esencial de su rol.

Para que una organización pueda considerarse exitosa, no basta sólo con tener elevados niveles de venta o desarrollo, sino que hay que procurar un ambiente de cordialidad y respeto, puesto que de esta forma, el trabajo puede ser visto como un modo de vida y no como una obligación.

El trato que reciben los colaboradores es el punto de partida de la atención que ellos darán al público externo. Un trabajador que no es bien tratado no se esfuerza, no supera las expectativas ni las metas asignadas, trabaja solo por recibir un salario.

36. ¿Recomendaría la Alcaldía Municipal de Ábrego como sitio de trabajo?

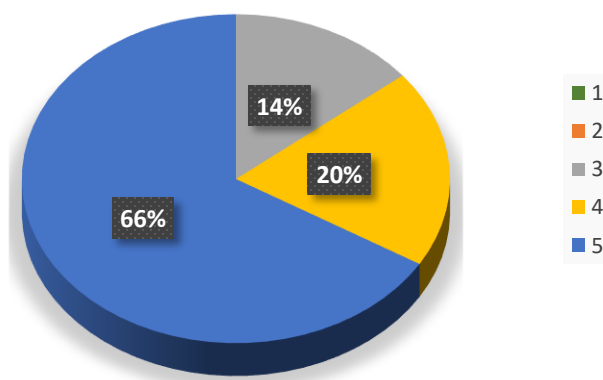


Figura 43. 36. ¿Recomendaría la Alcaldía Municipal de Ábrego como sitio de trabajo?

Fuente: Pasante.

De acuerdo a como el trabajador se sienta en su lugar de trabajo, es capaz de transmitir las emociones o sentimientos que evocan de él cada que debe hacer referencia a su empleo. Por esto, depende de la organización generar en los colaboradores el mayor grado de confianza, seguridad, compañerismo, entre otros tantos aspectos; para que la imagen creada en las personas sea la mejor, a tal punto, que no dudaría en recomendarla o seguirla eligiendo como sitio para desempeñarse profesionalmente.

3.2 Objetivo específico 2. Diseñar una estrategia comunicativa encaminada hacia el mejoramiento de la cultura y el clima organizacional.

3.2.1. Actividad 1. Diseñar campaña de sensibilización en cuanto a clima y cultura organizacional.

Luego de analizar los resultados obtenidos en la encuesta implementada con el personal interno de la alcaldía del municipio de Ábrego, se puede concluir que hay varios aspectos que se pueden mejorar, pues el problema de la mayoría de ellos radica, en que el clima y la cultura organizacional no están desarrollando su papel con plenitud, es decir, no se tienen estos elementos debidamente definidos y de allí, surge los inconvenientes observados.

El término clima y cultura organizacional se tienden a confundir y muchas veces se piensa que es lo mismo, pero en realidad ambas responden a diferentes ámbitos en el desempeño de la empresa.

Cuando se habla sobre clima organizacional, se refiere a las percepciones de los colaboradores, de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la comunicación informal, entre otros. Todo lo anteriormente expuesto está vinculado con el ambiente laboral.

Mientras que cultura organizacional está relacionada con las normas de una empresa que deben ser seguidas por los trabajadores para el correcto funcionamiento de la organización.

Teniendo en cuenta todo lo descrito anteriormente, se diseñó una campaña enfocada en capacitar al personal sobre lo fundamental e indispensable de un buen clima y cultura organizacional dentro de cualquier organización, para esto, se prepararon tres capacitaciones abarcando temas diferentes que permitieran que el personal interno de la Alcaldía conocieran y

diferenciaran estos términos. Para ello, se distribuyó en grupos equitativos a los colaboradores que harían parte de este proceso, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y el distanciamiento entre ellos, quedando conformado los diferentes equipos de trabajo de la siguiente manera:

Tabla 5
Clima y cultura organizacional

Clima y cultura organizacional			
Tema	Grupo	N° de participantes	Fecha
Diferencia entre clima y cultura organizacional y su importancia	Grupo 1. Alcaldía		
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Miércoles 12 de mayo
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Viernes 14 de mayo
	Convivencia	De 9 a 10 personas	Miércoles 12 de mayo
Beneficios de implementar una buena cultura y clima organizacional	Grupo 1. Alcaldía		
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Martes 18 de mayo
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Jueves 20 de mayo
	Convivencia	De 9 a 10 personas	Martes 18 de mayo
Cómo mejorar el clima y la cultura organizacional	Grupo 1. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Lunes 24 de mayo
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Viernes 28 de mayo
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Lunes 24 de mayo
	Convivencia		

Fuente: Pasante

3.2.2. Actividad 2. Organizar jornadas de capacitación de trabajo en equipo.

Por medio de la observación de campo que se realizó en primera instancia y tras analizar los resultados de las encuestas implementadas, se pudo evidenciar el poco trabajo en equipo que se evidencia en cada uno de las dependencias; la importancia del trabajo en equipo surge por la consideración de que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene. Por esto, se optó por trabajar con el personal de la Alcaldía talleres enfocados precisamente al trabajo en equipo y organizados de la siguiente manera:

Tabla 6
Organizar jornadas de capacitación de trabajo en equipo

Trabajo en equipo			
Tema	Grupo	N° de participantes	Fecha
¿Qué es el trabajo en equipo y cuál es su importancia?	Grupo 1. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Martes 01 de junio
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Jueves 03 de junio
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Martes 01 de junio
Beneficios de conocer mis habilidades y talentos.	Grupo 1. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Martes 08 de junio
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Miércoles 09 de junio
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Martes 08 de junio
Ventajas de trabajar en equipo y no en grupo.	Grupo 1. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Miércoles 16 de junio
	Grupo 2. Alcaldía	De 9 a 10 personas	Jueves 17 de junio
	Grupo 3. Centro de Convivencia	De 9 a 10 personas	Miércoles 16 de junio

Fuente: Pasante

3.2.3. Actividad 3. Elección de piezas gráficas enfocadas a resaltar la importancia de implementar el clima y la cultura organizacional.

Con la intención de aprovechar la cartelera institucional que reposa en dos sitios específicos dentro de las instalaciones del Palacio Municipal, opté por indagar en internet infografías ya creadas por otras empresas, con el fin de que el personal en general entienda que esto es un tema que le compete implementar a cualquier empresa, tenga el fin que tenga. Además de elegir las frases más acordes al tema.

Para esto, se creó un cronograma con un total de 8 semanas, comprendiendo el tiempo estipulado para el desarrollo de la pasantía. Cada lunes de cada semana, se hará el respectivo cambio de infografía o póster en la cartelera, además de renovar también la frase elegida para que acompañe la pieza gráfica.

Tabla 7
Cartelera Institucional

Cartelera Institucional			
Semana	Fecha	Nombre de la infografía o póster	Frase
Semana 1	Lunes 10 de mayo	¿Cómo puedes destacar en tu trabajo? (Infografía)	“La cultura organizacional no sólo es un aspecto del juego, es el juego” Lou Gerstner.
Semana 2	Martes 18 de mayo (lunes festivo)	¿Qué es el clima laboral? (Póster)	“Nadie puede llegar a la cima armado sólo de talento. El trabajo transforma el talento en genio” Anna Pavlova.

Semana 3	Lunes 24 de mayo	5 claves para la felicidad de los trabajadores. (Infografía)	“Aunque el reto sea organizacional, el verdadero cambio siempre ocurre a nivel individual” Lee Hecht Harrison.
Semana 4	Lunes 31 de mayo	Cultura de una empresa. (Póster)	“Reunirse es un comienzo, permanecer juntos es un progreso, trabajar juntos es el éxito” Henry Ford.
Semana 5	Martes 08 de junio (lunes festivo)	Los 6 pilares de la cultura organizacional. (Póster)	“La cultura organizacional es el pegamento que sostiene y junta a una empresa” Peter Danhler-Larsen.
Semana 6	Martes 15 de junio (lunes festivo)	¿Cómo crear un clima laboral de productividad? (Póster)	“El trabajo más productivo es el que sale de una persona contenta” Víctor Pauchet.
Semana 7	Lunes 21 de junio	Claves para ampliar tu talento. (Infografía)	“El trabajo en equipo hace que los sueños se cumplan” Bang Gae
Semana 8	Lunes 28 de junio	10 tips para mejorar el clima laboral. (Infografía)	“Los grandes líderes encuentran formas de conectarse con su gente y ayudarlas a alcanzar todo su potencial” Steven Stowell

Fuente: Pasante

3.3 Objetivo específico 3. Implementar la estrategia de comunicación creada para mejorar los procesos de comunicación interna en la empresa.

3.3.1. Actividad 1. Socializar la estrategia de comunicación interna creada.

La estrategia antes descrita, fue socializada con el doctor Eduin Enrique Torrado Torrado, jefe inmediato de la pasantía, el cuál aprobó ejecutar la propuesta tal como lo había ajustado en lo especificado anteriormente.

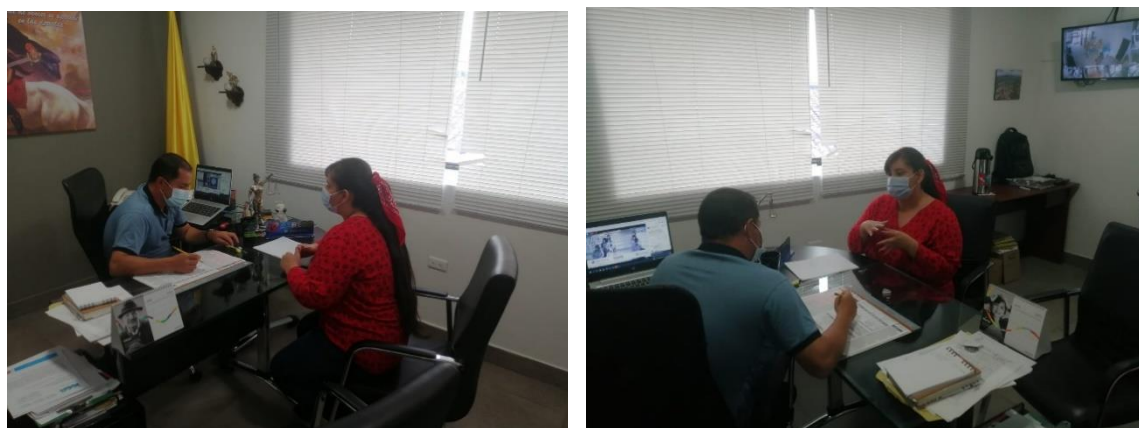


Figura 44. Evidencias fotográfica de la Socialización

Fuente: Pasante

3.3.2. Actividad 2. Ejecutar la estrategia planteada.

Los talleres se ejecutaron de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma, hubo uno que otro retraso en hora porque los trabajadores estaban en reuniones y por ende, se posponía una hora para seguir con el proceso, sin embargo, se realizaron el día estipulado con cada uno de los tres grupos.

Los temas elegidos, fueron expuestos cada uno tres veces por semana, debido a que tocó armar grupos de trabajo teniendo en cuenta que los colaboradores son bastantes y cumpliendo con las normas de bioseguridad establecidas desde los inicios de pandemia.

La forma de ejecutar cada uno de los talleres fue de la siguiente manera:

1. tema: diferencia entre clima y cultura organizacional y su importancia.

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se implementó consistió en llevar preguntas escritas con anterioridad en hojas de colores, preguntas como ¿Conoce usted la misión de la empresa en donde labora? ¿Sabe usted cuáles son los colores corporativos que conforman a la alcaldía de Ábrego?, entre otras; con el objetivo de saber qué tanto sentido de pertenencia se tiene por la organización, pues no solo es trabajo de los altos mandos responder ante estas preguntas, sino de todo el personal en general.

2. Beneficios de implementar una buena cultura y clima organizacional

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se estableció fue titulada “Mentir para conocerse” y consistió en que cada una de las personas que estaba presente, debía decir tres cosas de la empresa y una de ellas debe ser falsa, al terminar la persona de exponer su posición, otro compañero dirá qué de lo que dijo es mentira. Esto se realizó con el objetivo de analizar qué tanto conocen la empresa para la cual trabajan.

3. Cómo mejorar el clima y la cultura organizacional

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se realizó se llamó “Tengo un mensaje” y tuvo como fin, escuchar a cada uno de las participantes, dando a conocer qué aprendió de los tres talleres realizados sobre clima y cultura organizacional, añadiéndole qué estaría dispuesto a hacer para mejorar estos aspectos.

4. ¿Qué es el trabajo en equipo y cuál es su importancia?

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se elaboró fue de asumir roles, había entonces un médico, un político, un profesor y un recolector de basura, cada uno sacó un papel que daba una profesión por participante, conformando equipo de 4 personas, debían entonces apropiarse de su rol y explicar por qué su papel es tan importante en la sociedad.

5. Beneficios de conocer mis habilidades y talentos.

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se implementó fue referente a las limitaciones personales, consistió en que cada participante debía escribir en una hoja dos o tres limitaciones que tuviera y entregarla sin nombre, para luego repartir nuevamente las hojas, esto con el fin de hacer que otra compañero intentara explicar si tuviera esa limitación personal ¿Qué haría para superarla? Y de esta forma, cada uno escuchar posibles soluciones a las limitaciones allí descritas.

6. Ventajas de trabajar en equipo y no en grupo.

Se expuso el tema, se firmó asistencia, se ejecutó la dinámica preparada y se entregó refrigerio.

Para esta actividad, la dinámica que se efectuó se llamó ¿Cómo me ven mis compañeros? Y consistió en entregar a un participante una hoja marcada con el nombre de otro compañero, esto con el fin de que escribiera defectos y cualidades viste en él o ella; luego de que todos hagan lo mismo, se entrega la hoja a la persona que corresponde de acuerdo al nombre, esta leerá en voz alta lo escrito por los otros y dirá cómo se siente al ver lo que los demás piensan y cómo podría convertir esos defectos en virtudes.

3.3.3. Actividad 3. Crear una matriz de comunicación que permita establecer las pautas necesarias para el mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la Alcaldía.

Luego de haber ejecutado la estrategia creada para esta ocasión, considero fundamental establecer una matriz de comunicación que especifique las pautas necesarias para lograr un mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la alcaldía del municipio de Ábrego.

A pesar de llevar la presente administración año y medio de mandato, esta es la primera vez que se capacita al personal frente a temas competentes en clima y cultura, siendo estos aspectos tan indispensables dentro de cualquier organización. Es importante escucharlos, saber qué piensan y cómo se sienten, además de crear espacios necesarios para que los colaboradores interactúen con el resto de los compañeros y así, conocer talentos y habilidades que ayudan sin duda, a que el objetivo general sea alcanzado de forma satisfactoria.

Por esto, la matriz pretende establecer esas pautas para que se pueda llevar un control de lo ya hecho y de lo que tendría que hacerse para lograr esa mejoría tan necesaria.

Tabla 8
Matriz de comunicación

Nombre de la estrategia comunicativa	Objetivo de la estrategia	Descripción de las actividades	Publico meta	Responsable de las actividades	Periodicidad	Recursos	Indicadores
Clima y cultura, dos palabras muchos beneficios	Establecer pautas necesarias para el mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la Alcaldía	* Crear piezas gráficas con el fin de mostrar al personal de la Alcaldía la importancia, los beneficios y las diferencias que existen entre clima y cultura.	Personal interno de la Alcaldía de Ábrego	Pasante en Comunicación Social o algún integrante del equipo de Prensa y Comunicaciones	Debe realizarse una vez por semana	Humanos: pasante o integrante del equipo de Prensa Tecnológicos: computador, programa de diseño e impresiones	Piezas gráficas
		* Continuar con los talleres lúdicos enfocados a temas	Personal interno de la	Pasante en Comunicación Social o algún	Debe realizarse	Humanos: pasante o integrante del equipo de Prensa	Evidencias que

como: motivación, liderazgo, reconocimientos, trabajo en equipo, entre otros.	Alcaldía de Ábrego	integrante del equipo de Prensa y Comunicaciones	una vez al mes	Tecnológicos: computador, video beam, sonido	sustenten los talleres.
* Realizar análisis de manera periódica con el fin de conocer si está funcionando o no la estrategia implementada.	Personal interno de la Alcaldía de Ábrego	Pasante en Comunicación Social o algún integrante del equipo de Prensa y Comunicaciones	Debe hacerse cada tres meses	Humanos: Pasante o integrante del equipo de Prensa Tecnológicos: computador	Documento de Word

Fuente: Pasante

Capítulo 4 . Diagnóstico final

Luego de haberse finalizado la etapa de pasantías dentro de la empresa y teniendo en cuenta el diagnóstico arrojado por medio de la encuesta aplicada, se diseñó la estrategia de comunicación interna que implicó la colaboración de los trabajadores de la Alcaldía.

Cabe destacar, que antes de mi etapa de pasantías ya había realizado las prácticas profesionales en esa misma organización, lo que me facilitó conocer a profundidad las falencias presentes en la empresa en cuanto a cultura y clima organizacional.

Después de tener la estrategia aprobada por parte del jefe inmediato, se comenzó a ejecutar cada una de las actividades allí propuestas. Estos encuentros permitieron al personal poder descansar un poco de su larga jornada y de todo el estrés acumulado en tiempo de pandemia Covid-19, ya que no habían tenido ningún espacio creado para tal fin, además de conocer temas importantes por medio de talleres y dinámicas lúdicas, que permitió socializar con el resto de compañeros y adquirir conocimiento sobre temas no tan conocidos por ellos.

Finalmente, se puede decir que los colaboradores aprovecharon estos espacios tan reducidos en la compañía, conociendo lo fundamental que resulta siendo el clima y la cultura organizacional dentro de cualquier empresa, además de sentirse importantes y escuchados, son conscientes de lo necesarios e indispensables que son este tipo de espacios pues permiten optimizar el entorno en el que se desenvuelven y mejorar esa cultura que tanto aporta al éxito.

Capítulo 5 . Conclusiones

Se conoció la importancia de saber motivar a su equipo humano, de retener a los mejores, de inculcarles un verdadero clima laboral y una cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización.

Se logró captar la atención del personal interno de la Alcaldía del municipio de Ábrego en torno a las actividades concernientes dentro de la estrategia de comunicación interna.

El capital humano de la Alcaldía conoció la importancia y el valor que tiene el clima y la cultura organizacional si se efectúa de forma adecuada y objetiva.

Se fortaleció el clima y la cultura organizacional gracias a la creatividad de la estrategia y al compromiso que se adquirió de las partes.

Capítulo 6 . Recomendaciones

Aprovechar la cartelera institucional para brindar información necesaria sobre lo que compete al clima y cultura organizacional.

Motivar y valorar la labor individual y colectiva de cada persona que hace parte de este equipo de trabajo, para generar mejor desempeño laboral.

Crear más espacios que permitan que todos se sientan importantes para la empresa, además de generar esto pausas activas fundamentales para un descanso.

Continuar implementando estrategias de mejora del clima y la cultura organizacional.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Ábrego Norte de Santander. (2020). *Descripcion de la Alcaldía Municipal de Ábrego*. Obtenido de <http://www.abrego-nortedesantander.gov.co/menu/>
- Arano, R., Delfín, L., & Escudero, J. (2016). *El Origen del Clima Organizacional, desde una perspectiva de las Escuelas de Administración: Una aproximación*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Barrois, M. H. (24 de 11 de 2016). *¿Estamos orgullosos de trabajar en nuestra empresa?* Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/orgullosos-empleados-su-empresa>
- Bermúdez, C. (2016). *La Comunicación Interna en las Organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>
- Colombia, C. d. (2011). *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Obtenido de https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1437_2011.pdf
- Const. (1991). *Corte Constitucional*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Equipo3-12V. (30 de Julio de 2015). *El concepto de organizacin*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/equipo3-12V/tarea-7-define-el-concepto-de-organizacin-min-5-autores>

FMK – Foromarketing. (14 de junio de 2012). *La importancia de la Comunicación Interna*.

Obtenido de <https://www.foromarketing.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna/>

Geoestrategia. (20 de 11 de 2017). *la empresa importancia de un lugar de trabajo adecuado*.

Obtenido de <https://geoestrategia.webnode.es/news/la-empresa-importancia-de-un-lugar-de-trabajo-adecuado/>

Ley 1474. (2011). *Congreso de Colombia*. Obtenido de

<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%201474%20de%2012%20de%20Julio%20de%202011.pdf>

Ley 962 . (2005). *Congreso de Colombia*. Obtenido de

<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%20962%20de%2008%20de%20julio%20de%202005.pdf>

Luco, A. (16 de 10 de 2017). *Misión y visión: su importancia para la organización*. Obtenido de

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/mision-y-vision-su-importancia-para-la-organizacion>

Marcos, R. L. (2012). *La cultura Organizacional*. Obtenido de

<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Mendoza, N. R. (03 de Enero de 2016). *La importancia de hacer una encuesta*. Obtenido de

<https://www.elheraldo.co/economia/la-importancia-de-hacer-una-encuesta-236595>

Palacios, F. W. (14 de Marzo de 2012). *El Concepto de Estrategia*. Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>

Palacios, F. W. (14 de Marzo de 2012). *El Concepto de Estrategia*. Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>

Partners, C. G. (3 de Julio de 2020). *¿Cuál es la importancia de la cultura organizacional y del clima laboral?* . Obtenido de <https://coreglobalpartners.com.pe/cual-es-la-importancia-de-la-cultura-organizacional-y-del-clima-laboral/>

Sandoval, M. (10 de Julio de 2018). *Importancia de la eficiencia de personal en las Empresas.* Obtenido de <https://elsolweb.tv/importancia-de-la-eficiencia-de-personal-en-las-empresas/>

Tu economía. (2017). *Cualidades y defectos: ¿qué nos enseñan?* Obtenido de <https://tueconomia.net/recursos-humanos/cualidades-y-defectos-que-nos-ensenan/>

Apéndices

Apéndice A. Cronograma de actividades del proyecto de investigación

Tabla 9*Cronograma de actividades del proyecto de investigación*

ACTIVIDAD	MESES Y SEMANAS															
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar e implementar encuestas con el fin de saber qué tanto saben sobre clima y cultura organizacional.																
Tabular cada una de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada.																
Realizar un análisis teniendo en cuenta los resultados																

Crear una matriz de comunicación que permita establecer las pautas necesarias para el mejoramiento del clima y la cultura organizacional dentro de la Alcaldía.

Fuente: Pasante

Apéndice B. Evidencias de los talleres realizados.







Figura 45. Evidencias de los talleres realizados.

Fuente: Pasante

Apéndice C. Evidencias de las frases e infografías de la cartelera.



Figura 46. Evidencias de las frases e infografías de la cartelera.

Apéndice D. CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Objetivo: Evaluar el comportamiento y manejo de la comunicación interna de la Alcaldía Municipal de Ábrego partiendo de la interpretación de los factores estratégicos, materiales y humanos que componen el proceso, tomado desde el enfoque cuantitativo.

Sexo:

Femenino ____ Masculino ____

Área a la cual pertenece:

Nivel ejecutivo ____

Nivel administrativo ____

Nivel de apoyo y/u operativo ____

Antigüedad en la institución:

Menos de 1 año ____

Entre 1 y 2 años ____

Más de 3 años ____

Tipo de vinculación:

Nómina _____

Contratista _____

Seleccione el proceso al cual pertenece

Procesos estratégicos _____

Procesos misionales _____

Procesos de apoyo _____

Procesos de Medición, análisis y mejora _____

Sentido de pertenencia:

1. ¿Se siente orgulloso de trabajar en la Alcaldía Municipal de Ábrego?

Sí _____

No _____

Tal vez _____

2. ¿Siente que contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la Alcaldía Municipal de Ábrego?

Sí _____

No _____

Tal vez _____

3. ¿Cumple correctamente las políticas y/o reglamentos establecidos por la Alcaldía?

Sí _____

No ____

Tal vez _____

4. ¿Contribuye en el desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de su dependencia y de la Alcaldía?

Sí ____

No ____

Tal vez _____

5. Si se le presentara una nueva oportunidad de trabajo ¿Aceptaría?

Sí ____

No ____

Tal vez _____

Motivación:

6. ¿Se siente motivado al ejercer su trabajo en la Alcaldía?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

7. ¿Es importante para usted ser un empleado eficaz y competente en sus funciones?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

8. ¿Considera que su jefe inmediato genera un ambiente de confianza en su área de trabajo?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

9. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

10. ¿Considera que su lugar de trabajo es apropiado para la realización de sus actividades?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

Liderazgo y estilos de dirección:

11. Cuando existen conflictos al interior de su dependencia, ¿el jefe inmediato interviene positivamente para solucionarlos?

Muy Frecuentemente ____

Frecuentemente ____

A Veces ____

Pocas veces ____

Nunca ____

12. ¿Considera que su jefe inmediato tiene más cualidades que defectos?

Muy Frecuentemente ____

Frecuentemente ____

A Veces ____

Pocas veces ____

Nunca ____

13. ¿Cuándo su jefe va a darle una orden, él lo hace de forma cordial, clara y amena?

Muy Frecuentemente ____

Frecuentemente ____

A Veces ____

Pocas veces ____

Nunca ____

Comunicación:

14. ¿Ha recibido alguna vez maltrato físico o verbal por parte de su jefe o de un compañero?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

15. ¿Puede expresar libremente inconformidades ocurridas en su sitio de trabajo?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

16. ¿Recibe usted las instrucciones adecuadas para realizar bien su trabajo?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

17. ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en su área de trabajo como con otras áreas con las que deba interactuar?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

18. ¿Existe un medio en el que usted pueda expresar inconformidades de su campo laboral?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

19. ¿Utiliza usted el o los medios en el que pueda expresar sus inconformidades?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

20. ¿Cree que los medios internos de comunicación de la Alcaldía Municipal son efectivos a la hora de informar?

Siempre ____

Casi siempre ____

Algunas veces ____

Muy poco ____

Nunca ____

21. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informar o recibir información? (Selección múltiple)

Correo electrónico ____

Chat institucional ____

Facebook ____

Whatsapp ____

Medios institucionales (PORTAL WEB) ____

Llamadas telefónicas ____

Oficios ____

Otros ____ ¿Cuáles? _____

Relaciones interpersonales:

22. En la dependencia donde labora, ¿realizan actividades de integración?

Sí ____

No ____

No sabe / No responde ____

23. ¿Participa usted de las actividades de integración que la entidad realiza?

Sí ____

No ____

No sabe / No responde ____

Toma de decisiones:

24. ¿Sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de proyectos y/o actividades en la Alcaldía?

En muchas ocasiones ____

Ocasionalmente ____

En pocas ocasiones ____

Nunca ____

25. ¿Se le facilita solucionar problemas, cuando no está su jefe?

En muchas ocasiones ____

Ocasionalmente ____

En pocas ocasiones ____

Nunca ____

26. ¿Está en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de su área?

En muchas ocasiones ____

Ocasionalmente ____

En pocas ocasiones ____

Nunca ____

Trabajo en equipo:

Mencione el nivel de confianza que siente (Alto, medio bajo)

27. ¿Al momento de trabajar en equipo se esfuerza por alcanzar los objetivos propuestos?

Alto ____

Medio ____

Bajo ____

28. ¿Se siente a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros?

Alto ____

Medio ____

Bajo ____

29. Cuando existen la necesidad de laborar tiempo extra, ¿es fácil contar con su colaboración?

Alto ____

Medio ____

Bajo ____

Remuneración económica:

30. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado económicamente?

Sí ____

No ____

Tal vez ____

31. ¿Considera que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal?

Sí ____

No ____

Tal vez ____

Reconocimiento:

De 1 a 5 califique las siguientes preguntas teniendo en cuenta que 1 indica nunca y 5 indica siempre.

32. ¿Ha recibido algún incentivo y/o remuneración cuando realiza algún logro en su actividad laboral?

1 ____

2 __

3 __

4 __

5 __

33. ¿Es usted felicitado y/o elogiado cuando desarrolla muy bien sus actividades o incluso mejor de lo esperado?

1 __

2 __

3 __

4 __

5 __

34. ¿Siente que es tratado con dignidad y respeto por su jefe inmediato y los demás compañeros de trabajo?

1 __

2 __

3 __

4 __

5 __

35. ¿Siente que el día de su cumpleaños es una fecha especial para sus compañeros de trabajo?

1 __

2 __

3 __

4 __

5 __

36. ¿Recomendaría la Alcaldía Municipal de Ábrego como sitio de trabajo?

1 __

2 __

3 __

4 __

5 __

Apéndice E. Aplicación del cuestionario





Figura 47. Aplicación del cuestionario.

Fuente: Pasante