


| | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------------|
|  Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia <small>Vigilada MinEducación</small> | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | <small>Documento</small> FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | <small>Código</small> F-AC-DBL-007 | <small>Fecha</small> 08-07-2021 | <small>Revisión</small> B |
| | <small>Dependencia</small> DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | <small>Aprobado</small> SUBDIRECTOR ACADEMICO | | <small>Pág.</small> i(77) |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|--|--|-------------------|---------|
| AUTORES | Angie Liceth Manosalva Jiménez, Andrea Viviana Arenas. | | |
| FACULTAD | Educación, arte y humanidades. | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | Comunicación Social. | | |
| DIRECTOR | Liceth Lilliana Arévalo Pérez | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | Análisis de la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia. | | |
| TITULO EN INGLES | Analysis of internal communication and organizational climate in the Adventist University Corporation of Medellín, Colombia. | | |
| RESUMEN | | | |
| <p>Tesis enfocada en el análisis de diferentes factores de la UNAC, para posteriormente implementar un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en concordancia con la comunicación interna de la institución y también de su clima organizacional. Teniendo en cuenta la participación de los miembros de la ya mencionada para la recolección de datos que muestren los aspectos a mejorar y resaltando que es la primera tesis realizada que involucra estos dos factores en la Universidad Adventista de Colombia.</p> | | | |
| RESUMEN EN INGLES | | | |
| <p>This thesis analyzes multiple factors of the UNAC to, later on, implement an action plan according to the findings in accordance with the institution's current internal communication and its organizational climate. The participation of UNAC members in the data collection shows the aspects to be improved and highlights that it is the first thesis carried out that involves these two factors in the Adventist University of Colombia.</p> | | | |
| PALABRAS CLAVES | Comunicación Análisis Plan de acción | | |
| PALABRAS CLAVES EN INGLES | Communication Analysis Action plan | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 103 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: 25 | CD-ROM: |



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

Análisis de la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria
Adventista de Medellín, Colombia.

Angie Liceth Manosalva Jiménez

Andrea Viviana Arenas Melo

Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña

Comunicación Social

Esp. Liceth Liliana Arévalo Pérez

20 Noviembre de 2021

Índice

| | |
|---|----|
| Capítulo 1: Análisis de la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia | 4 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 6 |
| 1.2 Formulación del problema. | 7 |
| 1.3 Objetivos de investigación..... | 7 |
| 1.3.1 General. | 7 |
| 1.3.2 Específicos | 8 |
| 1.4 Justificación. | 8 |
| 1.5. Hipótesis. | 10 |
| 1.6. Delimitaciones. | 10 |
| 1.6.1 Delimitación geográfica: | 10 |
| 1.6.2 Delimitación Operativa: | 10 |
| 1.6.3 Delimitación Conceptual:..... | 11 |
| 1.6.4 Delimitación Temporal: | 11 |
| Capítulo 2. Marco referencial..... | 12 |
| 2.1 Marco histórico. | 12 |
| 2.1.1 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima..... | 12 |
| organizacional a nivel internacional..... | 12 |
| 2.1.2 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima..... | 14 |
| organizacional a nivel nacional. | 14 |
| 2.1.3 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima | |
| organizacional a nivel regional | 16 |
| 2.1.4 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima | |
| organizacional a nivel local..... | 18 |
| 2.2 Marco contextual | 19 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 21 |
| 2.4. Marco teórico..... | 26 |
| 2.5 Marco legal | 30 |
| Capítulo 3. Diseño metodológico | 34 |
| 3.1 Tipo de investigación..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Población y muestra..... | 35 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información | 35 |
| Referencias | 37 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Area a la que pertenece..... | 38 |
| Figura 2. Antigüedad en la institución | 38 |
| Figura 3. Ultimo nivel de educación | 39 |
| Figura 4. Genero..... | 39 |
| Figura 5. Organización de la familia..... | 41 |
| Figura 6. Dificultad de la situación | 41 |
| Figura 7. Detenido de pertenencia con los problemas de la institución | 42 |
| Figura 8. Equipos para cumplir con la labor. | 44 |
| Figura 9. Estipulación del cronograma | 44 |
| Figura 10. Distribución Porcentual de los trabajadores por Organización del Trabajo. | 45 |
| Figura 11. Motivación del trabajo en la UNAC..... | 47 |
| Figura 12. Necesidad del trabajo ejecutado. | 47 |
| Figura 13. Verdadero valor del trabajo. | 48 |
| Figura 14. Existencia de conflictos | 50 |
| Figura 15. Respeto hacia la forma de trabajar..... | 50 |
| Figura 16. Libertad para compartir opiniones..... | 51 |
| Figura 17. Distribución Porcentual de los trabajadores por Comunicación..... | 53 |
| Figura 18. Distribución Porcentual de los trabajadores por Relaciones Interpersonales..... | 55 |
| Figura 19. Distribución Porcentual de los trabajadores por Toma de Decisiones. | 58 |
| Figura 20. Distribución Porcentual de los trabajadores por Trabajo en Equipo. | 60 |
| Figura 21. Distribución Porcentual de los trabajadores por Seguridad y Salud Ocupacional. | 62 |
| Figura 22. Distribución Porcentual de los trabajadores por Filosofía Institucional..... | 64 |
| Figura 23. Distribución Porcentual de los trabajadores por Capacitación y Desarrollo. | 66 |
| Figura 24. Distribución Porcentual de los trabajadores por Satisfacción con la Remuneración. .. | 68 |
| Figura 25. Distribución Porcentual de los trabajadores por Reconocimiento..... | 70 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resultados de los Datos Generales..... | 37 |
| Tabla 2.V Distribución por grado de percepción de la variable Sentido de Pertenencia. | 40 |
| Tabla 3. Distribución por grado de percepción de la variable Organización del Trabajo. | 43 |
| Tabla 4. Distribución por grado de percepción de la variable Motivación. | 46 |
| Tabla 5. Distribución por grado de percepción de la variable de Liderazgo y Etilos de Dirección. | 49 |
| Tabla 6. Distribución por grado de percepción de la variable Comunicación..... | 52 |
| Tabla 7. Distribución por grado de percepción de la variable Relaciones Interpersonales. | 54 |
| Tabla 8. Distribución por grado de percepción de la variable Toma de Decisiones. | 57 |
| Tabla 9. Distribución por grado de percepción de la variable Trabajo en Equipo. | 59 |
| Tabla 10. Distribución por grado de percepción de la variable Seguridad y Salud Ocupacional. | 61 |
| Tabla 11. Distribución por grado de percepción de la variable Filosofía Institucional..... | 63 |
| Tabla 12. Distribución por grado de percepción de la variable Capacitación y Desarrollo. | 65 |
| Tabla 13. Distribución por grado de percepción de la variable Satisfacción con la Remuneración. | 67 |
| Tabla 14. Distribución por grado de percepción de la variable Reconocimiento..... | 69 |

Capítulo 1: Análisis de la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia.

1.1. Planteamiento del problema.

Las empresas están siendo impactadas por la comunicación, ya que es eje fundamental para la coordinación de sus acciones en el alcance de los objetivos.

Para esto es importante que todos los miembros de una organización comprendan el valor estratégico de la comunicación interna y el clima organizacional, de modo que dejen de ver estos temas como exclusivos del área de comunicaciones, concientizándose de que es una realidad que compete a todos.

Cada integrante de la organización, necesita conocer y tener bien definido el rumbo de la empresa; es decir la visión. Esta debe ser informada desde la dirección hacia todas las áreas de la organización.

Es importante asegurarse de transmitir de forma correcta la información para que todos entiendan de la misma manera la razón de ser de la empresa.

La Corporación Universitaria Adventista de Medellín, ha sido elegida durante más de 80 años por habitantes de diversos lugares de Colombia y el exterior; caracterizándose por prestar un excelente servicio y educación de alta calidad a personas de edades diferentes que han querido formarse y desempeñarse como profesionales. Sin embargo, como en toda organización, es

preciso realizar un análisis enfocado en la comunicación interna y clima organizacional que permita la identificación de lasitudes que bloquean el crecimiento positivo de la misma; ya que normalmente el problema radica en las personas, así como la solución.

La UNAC realizó un análisis del Clima Organizacional en sus instalaciones hace ya más de tres años, pero no ha efectuado alguno de Comunicación Interna, por lo tanto, es propicio realizar un estudio profundo que involucre los dos aspectos anteriormente mencionados, y de este modo podrá ayudar a identificar problemáticas comunicativas a resolver.

Una comunicación interna y clima organizacional deficiente tendrá gran incidencia en el desarrollo organizacional.

1.2 Formulación del problema.

¿Cómo influye la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia?

1.3 Objetivos de investigación.

1.3.1 General.

Analizar la comunicación interna y clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia.

1.3.2 Específicos

1. Diagnosticar el estado de la comunicación interna y clima organizacional de la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Antioquia.

2. Determinar los factores positivos y negativos que afectan el clima organizacional y la comunicación interna.

3. Proponer un plan de acción de comunicación, con base en los resultados obtenidos en la investigación.

1.4 Justificación.

La comunicación es la base del éxito, si la empresa carece de una efectiva comunicación, difícilmente logrará encontrar la planificación que permita llevar cada objetivo a la acción y alcanzar sus metas. Entender al otro hace parte de acciones que enmarcan un escenario organizacional de intercambio de ideas; pasando de brindar solamente información a obtener retroalimentación para que haya verdadera comunicación. Hay que cambiar el pensamiento de que comunicación es medios, no, la comunicación va más allá del conocimiento superficial que se tiene. Abarca todas las organizaciones, en cada lugar se necesita de comunicación interna para la obtención de buenos resultados, se necesita tener un buen clima para el cumplimiento de los valores y principios de cada una; se necesita de interés, entrega y compromiso.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad, explicar la dimensión e importancia de la comunicación interna y el clima organizacional en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia.

Se ha escogido la Corporación Universitaria Adventista de Colombia, por su solidez, teniendo como oportunidad realizar el primer proyecto de investigación que integra la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en ella, ya que no se ha realizado uno de tal profundidad en este lugar.

Posterior a esto, proponer un plan de mejora de comunicación, de acuerdo a los resultados que puedan encontrarse en las diversas áreas de la universidad.

“Cuando una organización no cuenta con una buena comunicación, es imposible que pueda aprovechar el resto de sus recursos” Alejandro Formanchuk

De la cita anterior se puede decir que es necesaria la comunicación sólida y estable dentro de cualquier institución, de esa forma los recursos humanos, financieros, materiales o tecnológicos pueden ser utilizados e incluso optimizados para el buen desarrollo de la organización o empresa, además de aprovecharlos, potencian a la organización y ayudan a distinguir con más claridad las necesidades.

Sin excepción alguna, todos deben comunicarse, compartir información, normas, políticas, entre otras, para el afianzamiento de las relaciones interpersonales, pues más que un concepto es una necesidad del ser humano, cuánto más para el desarrollo de actividades que aporten valor.

1.5. Hipótesis.

1. La comunicación interna no es asunto de la institución en general.
2. El clima laboral afecta la productividad de la corporación.
3. En una organización el entorno externo puede afectar los comportamientos de sus miembros.
4. Reconocer en los integrantes de la empresa sus capacidades y buenos resultados hace que su aptitudes y actitudes se potencialicen.
5. Es importante que las entidades realicen estrategias que vayan en concordancia con la globalización.

1.6. Delimitaciones.

1.6.1 Delimitación geográfica:

Administrativos, empleados y demás personal que integra la Corporación Universitaria Adventista de Colombia.

1.6.2 Delimitación Operativa:

El proyecto de investigación está determinado por la metodología cualitativa y cuantitativa. Para la recolección de la información es indispensable el aporte del departamento de comunicaciones.

1.6.3 Delimitación Conceptual:

Los principales conceptos que enmarcarán este proyecto de investigación son los siguientes: Clima organizacional, comunicación interna, plan de mejora, estrategia, organización.

1.6.4 Delimitación Temporal:

Se estipula un tiempo de 8 semanas para la realización y ejecución del proyecto de investigación.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima organizacional a nivel internacional.

En el año 2017 se llevó a cabo en Lima, Perú una investigación titulada “Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial” (Quiñones, 2017, p.3), con el objetivo de identificar cómo se relacionaba la comunicación interna y el clima laboral en la organización, los resultados de dicha investigación arrojó que la comunicación interna de la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial se relaciona significativamente con el clima organizacional, con un promedio porcentual del 99.39% según la hipótesis general, la cual significó que el nivel de relación fue alto entre las variables respectivas, demostrando que dicha relación es importante para que los procesos se optimicen y sean más productivos.

La tesis define que en una organización la comunicación interna es fundamental para su funcionamiento ya que se encuentra estrechamente relacionada con el clima organizacional, y que una estructura comunicacional bien definida va dirigida hacia el éxito en todas las áreas, independientemente del orden jerárquico de la empresa; de este modo se puede tener más claridad a la hora de establecer estrategias de comunicación que ayuden al desarrollo de la entidad.

Según Chiang 2012:

La comunicación interna constituye uno de los diferentes departamentos de toda organización empresarial; está relacionada directamente a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas. (p. 87)

En esa misma labor de consulta e investigación se encontró el trabajo de grado de Lupe Trujillo ejecutado en Lima - Perú, titulado “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas” (Trujillo, 2017, p.1), el cual tenía como finalidad determinar de qué forma influía la comunicación interna frente al clima organizacional de los trabajadores en entidades estatales descentralizadas del sector de minas y energía; en los resultados se pudo concluir que la comunicación interna, intrapersonal, interpersonal e institucional influyen considerablemente con el liderazgo de los empleados, el trabajo en equipo y la motivación de los funcionarios de las empresas públicas.

En el estudio anteriormente mencionado se pudo comprender la importancia conocer que la comunicación interna está directamente relacionada con el clima organizacional y que su influencia positiva ayudará al buen funcionamiento de la organización, pero si uno de éstos falla, existe la posibilidad de que haya decaimiento no sólo en el área de comunicaciones, sino en toda la organización.

Según Merlano 2012:

Las organizaciones requieren desarrollar estrategias para gestionar la comunicación interna con todos los trabajadores, debido a que esto fomenta más confianza, incrementa la empatía y permite dar a conocer los aspectos mentales y emocionales que los integrantes del trabajo experimentan en el ámbito laboral. (p. 14)

2.1.2 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima organizacional a nivel nacional.

En Cali - Valle del Cauca, en febrero del 2012, Gonzáles y Olmos realizaron un estudio denominado “Análisis de la comunicación interna y propuesta de plan estratégico en la Fundación Trascender de Cali” (p. 29), con el fin de realizar una investigación profunda en la comunicación interna y en base a los resultados poder proponer un plan estratégico de comunicación. Para conocer las percepciones y pensamientos del público interno, se implementó la herramienta a los colaboradores de la organización, mediante una encuesta que arrojó resultados negativos, ya que mostró la falta de una oficina de comunicaciones que permitiese administrar todos los procesos comunicativos, afectando también aspectos claves como el flujo de comunicación, acciones, medios, cultura organizacional y clima laboral.

De manera análoga se pudo evidenciar que cuando no se tienen en cuenta a los colaboradores para el alcance de un logro, un reconocimiento ante los demás integrantes, hay poca estima en su labor, se pasa por alto una fecha especial o no se les notifica algún cambio

presentado en los objetivos, se sienten desanimados generando apatía en los demás y la organización.

De acuerdo con Gonzáles y Olmos 2012:

Hablar de comunicación en la actualidad y gestionarla de manera efectiva en las empresas, se hace vital para las dinámicas organizacionales en aras de optimizar sus procesos, construir relaciones interpersonales sólidas y contribuir al progreso de las organizaciones y recurso humano, ya que la comunicación es el sistema nervioso que mantiene unido todos los procesos que en la empresa se gestan y es un elemento estratégico que contribuyen a conseguir la participación de todo el grupo de colaboradores en las actividades cotidianas o de cambio que asuma la organización. (p.125)

Para el año 2018 en Medellín, dos estudiantes de la universidad de Antioquia llevaron a cabo una tesis titulada “Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018” con el objetivo de construir un clima organizacional fortalecido en los laboratorios clínicos mediante la realización de un diagnóstico en el clima organizacional acompañado de la consolidación y ajuste a los comités de convivencia, para posteriormente diseñar un programa de estímulos laborales. En los resultados se pudo evidenciar que al crear el programa de estímulos formulado de acuerdo a las ideas y necesidades, los colaboradores estaban realmente comprometidos con el mejoramiento en pro de todos, ya que las necesidades observadas en los laboratorios a través de la propuesta con el área de gestión humana eran importantes para la gerencia, el área de gestión humana y todos los involucrados.

Continuando con los resultados, se puede decir que los investigadores demostraron que el clima organizacional de los laboratorios clínicos de servicios de salud de Unlab S.A.S tiene una calificación sobresaliente, en la cual se encontraron puntos fuertes en el funcionamiento de la institución, pero que a su vez refleja la necesidad de la intervención de otras variables calificadas, evidenciada en la necesidad de la creación de un programa de capacitaciones, un programa de estímulos laborales y solidificación del programa de convivencia laboral, que contribuyan al fortalecimiento del clima organizacional al interior de Unlab S.A.S. (Rojas y Álvarez, 2018, p.68)

Siguiendo el tema de los estudiantes Rojas y Álvarez fue posible comprender que cuando los diferentes departamentos de la organización se interesan por el bienestar de ella y trabajan en equipo pueden lograr su potencialización, siempre y cuando la empresa se interese por brindarles espacios que los hagan sentir involucrados en situaciones relevantes.

2.1.3 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima organizacional a nivel regional

Por su parte, Eduardo García en el 2018 realizó un plan de acción en la constructora JR S.A.S de Cúcuta, Norte de Santander, que tenía como objetivo el mejoramiento del clima organizacional, a través de la caracterización psicosocial del Talento Humano y elaboración de un diagnóstico. La población que se analizó en el desarrollo de esta investigación correspondía a los 100 empleados de la constructora a quienes se les aplicó la herramienta de diagnóstico IMCOC.

Según García 2018:

Concluye que algunos de los problemas detectados en la tormenta de ideas y que fueron la base de la elaboración del diagrama se relacionan a continuación con:

- Falta de compromiso
- Demoras en los pagos
- Ascensos sin méritos
- Falta de bonificaciones y/o incentivos
- Ausencia de un comité para planear tareas
- Ausencia de capacitaciones
- Alta rotación
- Déficit en Canales de comunicación
- Desorden de información
- Presiones por parte de la alta dirección
- Producción de la Constructora
- Implementación de nuevas tecnologías (p. 68)

IMCOC permitió conocer que los empleados estaban inconformes por la falta de reconocimiento y no se sentían motivados a la hora de desempeñar roles. Posterior a esto se puso en marcha el plan de acción con el que se obtuvieron mejores resultados al interesarse por el bienestar y satisfacción de su personal.

La investigación define la dimensión que puede alcanzarse a través de los óptimos resultados en la constructora y cómo se puede mitigar cada falencia, siempre y cuando esté

capacitada para responder con solidez a los problemas y garantizar bienestar colectivo.

2.1.4 Antecedentes históricos de análisis en comunicación interna y clima organizacional a nivel local.

Para culminar, Trillos y Portillo en el año 2018, realizaron un proyecto de investigación en Ocaña, Norte de Santander, titulado “Propuesta de mejoramiento del clima organizacional en la empresa Centrales Eléctricas de Norte de Santander “CENS” S.A. E.S.P” el cual tenía como objetivos principales analizar las percepciones de los trabajadores y desarrollar una propuesta de mejoramiento, a fin de determinar la situación actual del clima organizacional de la empresa. Para esto se tomó como muestra el personal en su totalidad, es decir, 40 funcionarios; con ellos se llevó a cabo una encuesta, en la que se pudo conocer el estado del clima organizacional en la entidad, encontrándose en un nivel medio. También la encuesta reveló que las variables de cooperación, relaciones interpersonales, motivación y liderazgo; estaban en un nivel crítico necesitando de nuevos planes de mejoramiento.

Hellriegel, (2004) define:

El diagnóstico organizacional como el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora. Para mejorar algo primero debemos medirlo. El realizar un diagnóstico de clima organizacional nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo a diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la

situación actual podremos tomar medidas que nos permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados. (p. 47)

De lo anterior se puede decir que según la percepción del entorno que tengan los trabajadores, así mismo será su accionar en la entidad. Es aquí donde el análisis y diagnóstico juega un papel importante antes de realizar cualquier tipo de estrategia y de este modo estar en sintonía con los objetivos.

2.2 Marco contextual

Son varias las fechas que se le asignan a la fundación de Medellín, y dónde fue fundada. A raíz de esto, la Academia Antioqueña de Historia, después de detenido y profundo estudio por parte de sus académicos, se pronunció con motivo de la conmemoración del tercer centenario de la fundación jurídica, de la Villa de Nuestra Señora de La Candelaria de Medellín. La Academia remitió al Concejo de Medellín su opinión; con base en él, éste aprobó el Acuerdo 32 de 1975 (4 de septiembre). Se aclaró que el 2 de marzo de 1616, el oidor y visitador don Francisco Herrera Campuzano, decretó fundado el primer caserío al que dio el nombre de San Lorenzo de Aburrá, en donde ahora se asienta el barrio El Poblado. (Academia antioqueña de historia, pág. 1)

Medellín es la segunda ciudad en importancia de Colombia, está ubicada en el noroccidente del país en el Valle de Aburrá, en el centro del Departamento de Antioquia. (Muñoz, 2011, pág.

1)

Según proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (**DANE**), Medellín tiene al 2018 una población de 2.508.452 habitantes, lo que la convierte en la segunda ciudad más poblada de Colombia.

Medellín tiene reconocimientos internacionales como la ciudad más innovadora del mundo y la única de Colombia según ex alcalde de Medellín, Gutiérrez Zuluaga, en el mundo existen solo 5 ciudades con un centro para una cuarta revolución industrial, una de éstas la ciudad de la eterna primavera.

La economía está basada en actividades como las industrias manufactureras, el comercio, restaurantes, hoteles, la administración pública, actividades profesionales y la construcción. (Caracol radio Medellín, 2019)

Se destaca que la ciudad de la eterna primavera tiene alrededor de 57 universidades, entre las cuales se encuentra la Corporación Universidad Adventista, en el sector privado; ésta tiene presencia en más de 50 países.

El 18 de julio de 1981 se creó la Corporación Universitaria Adventista con el objetivo de impartir la educación postsecundaria en la modalidad universitaria. La UNAC recibió la personería Jurídica No. 8529 el 6 de junio de 1983, expedida por el Ministerio de Educación Nacional. Es escogida por estudiantes a nivel mundial, gracias a su excelencia y programas acreditados de alta calidad. (Página web UNAC)

2.3 Marco conceptual

Comunicación interna: Según Bendezu (2016) “En la actualidad, la importancia de la comunicación va más allá de ser solo un instrumento funcional, para constituirse hoy en un factor eminentemente estratégico para la gestión de las organizaciones”

Pastor sostiene: “Por otro lado, la comunicación interna es un instrumento de gestión del cambio y modernización organizativa, al ser la herramienta de transmisión de las nuevas creencias y valores organizativos, de una nueva cultura y filosofía organizativa”. (2002, p.77)

Desde esta perspectiva, la comunicación interna facilita la puesta en marcha de procesos de cambio en las organizaciones, en la medida que tiene una patente influencia en la transmisión de la nueva cultura y filosofía institucional que moviliza a los empleados hacia una nueva visión y, por ende, en la consecución 33 de los objetivos propuestos. Y esto se logra fundamentalmente al generar espacios de diálogo y participación de los miembros de la organización. (Bendezu, 2016, p. 32)

Hace referencia a todo proceso que se lleve a cabo dentro de una organización, concerniente a la comunicación eficaz que se dé; ya sea entre empleados, colaboradores o departamentos. Puede ser utilizada con fines estratégicos, basados en la necesidad que tiene el ser humano para comunicarse, manteniendo buenas relaciones, motivación, entrega y por ende resultados sólidos con los que pueda cooperar para el alcance de los objetivos.

Estas formas de comunicación nos ayudan a estudiar de una forma mas profunda la comunicación interna:

- **Formal:** Es aquella comunicación donde su contenido es netamente laboral. Este tipo de comunicación utiliza la escritura como forma de transmitir la información relacionados con órdenes, instrucciones (Comunicados, memorandos, circulares).

- **Informal:** Es una forma mucho más ligera de comunicación puesto que surge más natural y no está parametrizada a cumplir un proceso. Se presenta en espacios como los pasillos, la cafetería y no necesita ser transmitida en las oficinas.

- **Horizontal:** Se da entre los operarios del mismo rango.

- **Comunicación ascendente:** Se presenta desde los subordinados hacia los administrativos (de abajo hacia arriba).

- **Comunicación descendente:** Se presenta desde los administrativos hacia los subordinados (de arriba hacia abajo).

Team building: Traducido al español como trabajo en equipo, para muchos suena como un término desconocido, sin embargo, Gastón (2018) menciona que sus inicios se remontan al año 1920 cuando el psicólogo británico William McDougall escribió su libro «The Group mind» donde habla acerca de lo valioso que son los equipos de trabajo, las condiciones, el clima y todas las variables esenciales para tener un grupo de trabajo óptimo.

El team building consiste en organizar actividades para fomentar y mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y la cohesión entre los empleados de una empresa. El objetivo es mejorar la relación entre ellos e incrementar su implicación y su compromiso con la organización. Conseguir tener equipos integrados y motivados hacia un objetivo común y

productivo es una de las principales prioridades de cualquier compañía. (El libro blanco del team building, 2018, p. 2)

Esta herramienta emergente deberá ser una ficha clave en la planificación que desarrolle toda empresa ansiosa de estar encaminada al éxito. Llevar a la acción el team building potencializa el trabajo en equipo, pero para que esto ocurra ciertamente deberá invertir esfuerzo, tiempo y dinero en aspectos como; la creatividad, cohesión, confianza y liderazgo. Los planes diseñados en este instrumento no deben visualizarse como actividades de carácter lúdico, sino de carácter formativo experiencial.

Clima organizacional: El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente. (Dra. Dorta, Centro de Desarrollo Gerencial, 2013)

Por otro lado, podemos definirlo como el ambiente laboral, en otras palabras, la percepción que tienen los integrantes de la empresa en diversas variables como las relaciones interpersonales, comportamientos, confianza, infraestructura, herramientas de trabajo. Lo mencionado hace parte de un lugar donde asisten diariamente a desempeñar roles, es allí mismo donde se fortalecen las relaciones interpersonales y laborales para buscar mejoras organizacionales continuas; indudablemente es importante conocer qué tal es el clima en la empresa, dado que puede ser una ventaja u obstáculo en el crecimiento de la misma.

Plan de mejora: Un plan de mejora es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos. Son estos los responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio. A su vez, los planes de mejora pueden ser proactivos. Es decir, dirigirse a mejorar un área de gestión, un servicio o un proceso. En todo caso, su planificación y desarrollo requiere de acciones determinadas, de forma que aseguren el éxito. (Aiteco Consultores, 1999-2019)

Es preciso señalar que los planes no sólo deben realizarse en aspectos preestablecidos de la forma en que se quieran hacer y cómo se deban hacer, sino en todos los aspectos que puedan surgir a medida que se va ejecutando, teniendo en cuenta las posibles limitantes, inferencias y obstáculos de las metas definidas.

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 (K. J. Halten, 1987).

cambios, con la intención de posicionarlas y marcar diferencia. LinkedIn economía y finanzas (2014) menciona tres fases para considerar durante la ejecución de la estrategia:

- Análisis de la situación empresarial
- Función de objetivos
- Plan estratégico

Es necesario mencionar el análisis profundo que debe aplicarse, estudiando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas para construir una estrategia que produzca cambios representativos en la organización. Evadir estas acciones puede repercutir y traer consecuencias desfavorables en los resultados finales, por eso se necesita de comunicación coherente en su realización.

Organización: Se define la organización como el arreglo ordenado de los recursos y funciones que se estiman necesarias para cumplir nuestro objetivo, es decir es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de la empresa. Almiux18 (2013)

De lo citado a través de los diferentes autores, se puede sintetizar que la organización es un sistema de recursos, funciones o personas que tienen un fin en común y pueden integrar una empresa; dentro de ese grupo cada quien tiene un rol asignado. También puede definirse como la unión de estructura física y recurso humano.

2.4. Marco teórico

Chiavenato (2007) en su libro “Introducción a la teoría general de la administración” séptima edición, exactamente en el capítulo 5, menciona la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo, después de realizar el experimento de Hawthorne, la cual se basa en que las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social, en la que cada acción y actitud que desarrollan a partir de los contactos personales y entre grupos es influenciado por la personalidad de cada colaborador... Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la Teoría de las relaciones humanas estudió, esa interacción social. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte. Dentro de la organización es donde surgen las oportunidades de las relaciones humanas, debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean. La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y la creación de una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana. (Chiavenato, 2007, p. 92)

La teoría de las relaciones humanas respalda esta investigación ya que las características de este proyecto, a saber, el clima organizacional, comportamientos sociales de los empleados,

relaciones interpersonales y cómo la integración social influye en el nivel de producción, se encuentran fundamentadas en ella. Para esto Mayo enfatiza en la necesidad de humanizar la administración con el propósito de construir un ambiente laboral física y emocionalmente sano.

Chiavenato (2007) según los escritores de la Teoría de las relaciones humanas, lo que impulsa a los integrantes de las organizaciones para que se esfuercen en el alcance de los objetivos, es la motivación, conviene enfatizar que esto sucede una vez que sea suplida alguna necesidad individual; gracias a esto nace el concepto de moral. Es preciso señalar que la literatura acerca de la moral en los empleados dio inicio con esta teoría, derivándose de allí el clima organizacional. Definiendo como ambiente psicológico y social al clima de una organización, limitando el comportamiento de sus miembros. Se generará un clima abierto, cordial, acogedor y afectuoso cuando la moral sea elevada; por el contrario, cuando la moral es baja lleva a un adverso, incómodo y negativo clima.

El proceso En Familia es una apuesta del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia en Colombia que trabaja la atención primaria, desde la promoción y la prevención, y que cuenta con un equipo de empleados de más de 15 disciplinas. Esta investigación explora la relación entre la comunicación interna (clima de comunicación) y los componentes de motivación y satisfacción laboral de sus empleados, como indicadores de la apuesta que hace el proceso con sus públicos internos por potenciar desde dentro el trabajo con las familias beneficiarias.

Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista de Comunicación y Salud

Por eso, el objetivo de esta investigación fue explorar la relación entre la comunicación interna (clima de comunicación) y los componentes de motivación y satisfacción laboral en los

empleados del proceso En Familia; los resultados de esta investigación se ven reflejados a continuación:

Dentro de los aspectos que más motivan se encontró que un alto porcentaje se siente motivado por el proceso En Familia debido a la satisfacción personal y profesional que generan sus labores con las familias. Otro asunto tenido en cuenta por una gran mayoría, fueron las buenas relaciones interpersonales y construcciones interdisciplinarias que se generan en el interior del proceso. Otros asuntos destacados fueron el tipo de liderazgo, las buenas estrategias de comunicación interna, y el buen ambiente laboral. Dentro de los aspectos que más desmotivan se encontró que lo que más afecta a todo el equipo de trabajo es la estabilidad laboral, por el tipo de contratación bajo la modalidad de prestación de servicios. Otro asunto manifestado por algunos de los encuestados fue el no cumplimiento de las metas debido a factores externos como el tiempo y la disposición de las familias para el trabajo. Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista de Comunicación y Salud

A partir de la Teoría del comportamiento, un grupo de científicos sociales y consultores de empresas desarrolló un enfoque moderno, democrático y variado al desarrollo planeado de las organizaciones, que recibió el nombre de Desarrollo organizacional (DO), coordinado por Lesland Bradford, fundador del movimiento.

Bradford plantea en la DO que la organización es un sistema humano y complejo, con características propias típicas de su cultura y clima organizacional, ese conjunto de variables debe observarse, analizarse y perfeccionarse continuamente para que resulte en motivación y

productividad. Para cambiar la cultura y el clima organizacional, la organización necesita tener capacidad innovadora, o sea: Adaptabilidad, sentido de identidad perspectiva exacta del medio ambiente e integración entre los participantes. (Chiavenato, 2007, p.322)

French y Bel definen el DO como "esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupala. (Chiavenato, 2007, p. 327)

Por otro lado, Lewin explica el proceso de cambio, manifestando que, en la organización, existe una báscula dinámica de fuerzas positivas que apoyan y soportan el cambio de fuerzas negativas que restringen e-impiden el cambio. El sistema funciona dentro de un estado de relativo equilibrio que se denomina equilibrio casi-estacionario. Ese equilibrio se rompe toda vez que se introduce algún intento de cambio, el cual sufre presiones positivas (fuerzas de apoyo y soporte) y negativas (fuerzas de oposición y resistencia) creando un momento de fuerzas. El DO es vital para la organización que compite y lucha por la sobrevivencia en condiciones de cambio: Los cambios que ocurren en el mundo moderno exigen) la revitalización y la reconstrucción de las organizaciones. Ésas se tienen que adaptar a los cambios del ambiente. Los cambios organizacionales no pueden hacerse al azar, por inercia o improvisación, sino que deben planearse. (Lewin, 2007, p. 322)

2.5 Marco legal

La comunicación y la libre expresión son la base para generar empresas en Colombia, sin estas será inviable crear organizaciones exitosas.

Constitución política de Colombia. La constitución política de Colombia de 1991 promulga en el artículo 20 que:

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. (p. 4)

Código sustantivo del trabajo

Artículo 9o. *Protección al trabajo.* El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

Artículo 10. *Igualdad de los trabajadores y las trabajadoras.* Todos los trabajadores y trabajadoras son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, en consecuencia, queda abolido cualquier tipo de distinción por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la ley.

Artículo 348. *Medidas de higiene y seguridad.* Todo patrono o empresa están obligados a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores; a hacer practicar los exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensables para la producción de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio; de conformidad con la reglamentación que sobre el particular establezca el Ministerio del Trabajo.

Artículo 350. *Contenido del reglamento.* El reglamento especial que se prescribe en el artículo anterior debe contener, por lo menos, disposiciones normativas sobre los siguientes puntos:

1. Protección e higiene personal de los trabajadores.
2. Prevención de accidentes y enfermedades.
3. Servicio médico, sanidad del establecimiento, y salascunas en su caso.
4. Prohibición de facilitar alojamiento en edificios de industrias peligrosas o insalubres.
5. Provisión de sillas para trabajadores de tiendas, boticas, fábricas, talleres y establecimientos similares.

6. Cuando se trate de trabajos con soldadura eléctrica, las condiciones que deben reunir los locales y los elementos de protección para los trabajadores.

7. Normas especiales, cuando se trate de empresas mineras y petroleras.

8. Medidas de seguridad en las empresas de energía eléctrica, en los depósitos de explosivos de materias inflamantes y demás elementos peligrosos.

9. Higiene en las empresas agrícolas, ganaderas y forestales.

Artículo 353. *Derecho de Asociación.* De acuerdo con el artículo 39 de la Constitución Política los empleadores y los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente en defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos; estos poseen el derecho de unirse o federarse entre sí.

Ley 1616 del 21 de enero del 2013 "Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones"

Artículo 3°. *Salud mental.* La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (p.1)

Artículo 6°. *Derechos de las personas*. Además de los Derechos consignados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y otros instrumentos internacionales, Constitución Política, y la Ley General de Seguridad Social en Salud son derechos de las personas en el ámbito de la Salud Mental:

7. Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona. (p.3)

Artículo 38. *Incapacidades en salud mental*. Las personas que por razón de algún trastorno mental se encuentren inhabilitados para desempeñar de manera temporal o permanente su profesión u oficio habitual, tendrán derecho a acceder a las prestaciones económicas generadas por incapacidad en las condiciones establecidas en las normas vigentes para los trabajadores dependientes e independientes. (p.14)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Este proyecto se trabajará basado en la investigación mixta, fundamentado en los aportes de Roberto Hernández-Sampieri en su libro “Metodología de la investigación”.

La investigación mixta entrelaza la cualitativa y cuantitativa y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación. Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos, como cualitativos, así como integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo el estudio. (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2008, p.10)

En la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias. (Lieber y Weisner, 2010, p.10)

Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo a diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultanea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a largo de todo el proceso de investigación.

3.2 Población y muestra

Esta investigación está dirigida al personal operario y administrativo de la Corporación Universitaria Adventista de Medellín, Colombia.

Se realizó un muestreo por Cuotas dividido en; Docentes, Directivos y Administrativos.

Pobalción Total: 240 Colaboradores

Muestra: 89 Colaboradores

Cabe aclarar que en esta investigación se tomará como muestra un representante de cada área.

La UNAC cuenta con la sede principal en Antioquia, ya que las demás universidades tienen presencia en más de 50 países. En este caso se trabajará específicamente con la universidad ubicada en Medellín, Colombia.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para llevar a cabo la recolección de los datos y de este modo realizar análisis en la UNAC, haremos uso de instrumentos como encuestas digitales y entrevistas realizadas a través de videollamadas a causa del problema global que enfrentamos. Todo ello con el fin de recolectar información que nos permita conocer cómo es la comunicación interna y clima organizacional en su institución durante tiempo de crisis, a saber, COVID-19.

3.4 Análisis de información

Los criterios que utilizaremos para realizar el análisis de la información recolectada será el análisis general de cada variable, las cuales son:

Sentido de Pertenencia

Organización en el trabajo

Motivación

Liderazgo y estilo de dirección

Comunicación

Relaciones Interpersonales

Toma de decisiones

Trabajo en equipo

Seguridad y salud ocupacional

Filosofía Institucional

Capacitación y Desarrollo

Satisfacción y Remuneración

Reconocimiento

Capítulo 4. Resultados de análisis de información

4.1. Análisis de los datos generales

La Tabla 1 muestra los resultados obtenidos de los datos generales que son relevantes para la evaluación completa del Clima Organizacional y comunicación interna de la UNAC.

Tabla 1. Resultados de los Datos Generales.

| DATOS GENERALES | CARACTERÍSTICA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
|------------------------------|--------------------------|------------|----------------|
| Área a la que pertenece | Nivel Directivo | 7 | 7,9% |
| | Docente | 53 | 59,6% |
| | Nivel Administrativo | 23 | 25,8% |
| | Apoyo | 4 | 4,4% |
| | Docente y Administrativo | 1 | 1,1% |
| Antigüedad en la Institución | CMU | 1 | 1% |
| | Menos de 1 año | 14 | 15,7% |
| | Entre 1 y 2 años | 11 | 12,4% |
| | Entre 3 y 5 años | 20 | 22,5% |
| Nivel de Educación | Entre 6 y más años | 44 | 49,4 % |
| | Bachillerato | 2 | 2,2% |
| | Técnica/Tecnológica | 3 | 3,4% |
| | Pregrado | 13 | 14,6% |
| Género | Postgrado | 71 | 79,8% |
| | Masculino | 37 | 41,6% |
| | Femenino | 52 | 58,4% |

Tal como lo muestra la tabla 1, se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores encuestados corresponde a la población Docente con un 59,6% de la población evaluada, donde el personal administrativo representa una totalidad del 25,8%. De los encuestados, la mayor parte se puede identificar que el 49,4% hace parte del personal con mayor antigüedad en la institución y un alto porcentaje con educación superior.

Figura 1. Área a la que pertenece.

ÁREA A LA QUE PERTENECE

89 respuestas

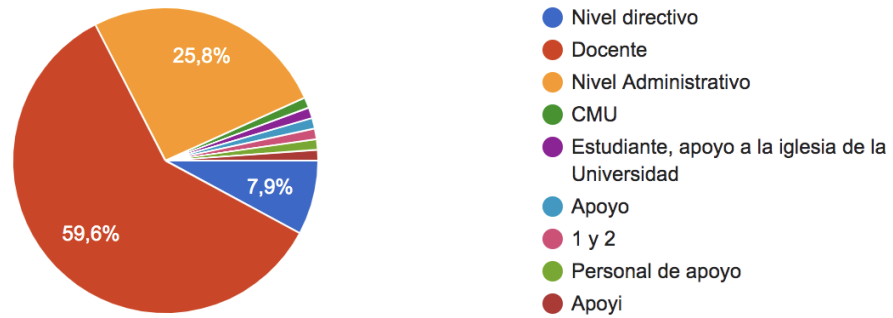


Figura 2. Antigüedad en la institución

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN

89 respuestas

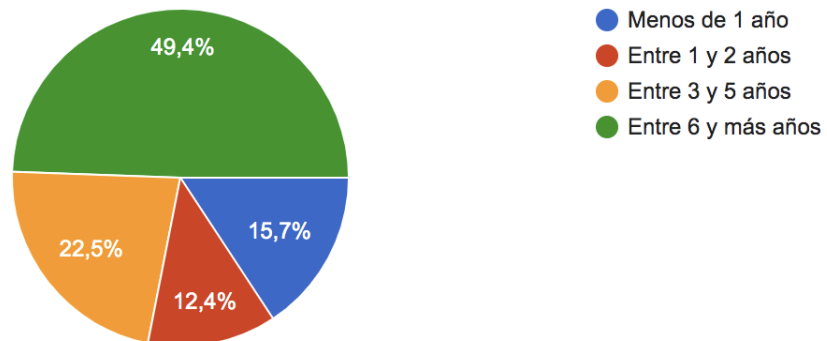
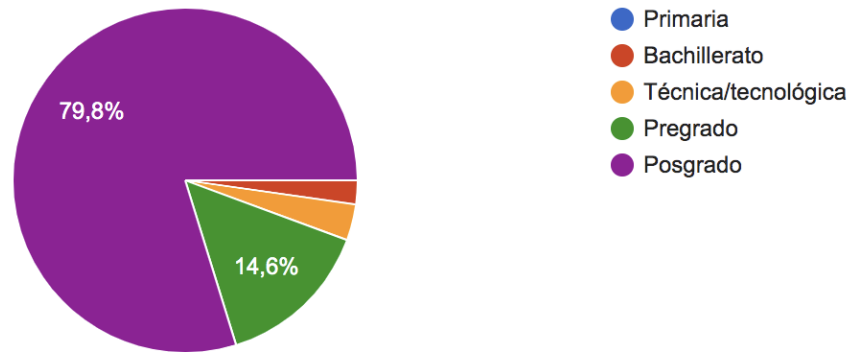


Figura 3. **Último nivel de educación**

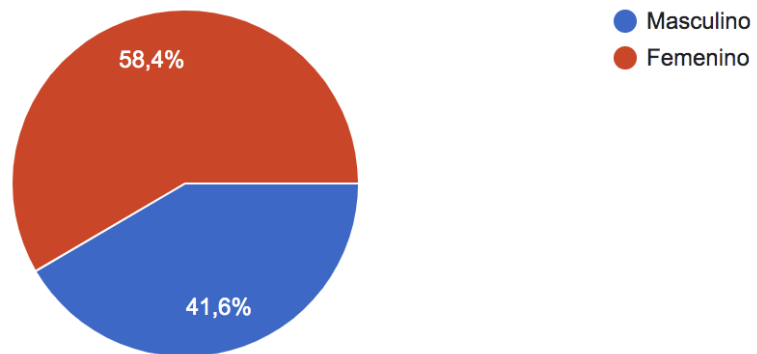
INDIQUE SU ÚLTIMO NIVEL DE EDUCACIÓN

89 respuestas

Figura 4. **Género**

Género

89 respuestas



4.2 Análisis por variable del cuestionario de clima organizacional y comunicación interna de la UNAC.

4.2.1 Sentido de pertenencia

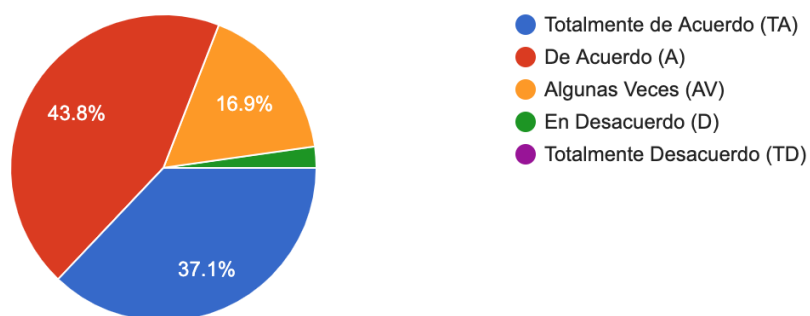
Tabla 2.V Distribución por grado de percepción de la variable Sentido de Pertenencia.

| SENTIDO DE PERTENENCIA | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Siento como “una familia” esta organización? | TA | | |
| | A | 33 | 37,1% |
| | AV | 39 | 43,8% |
| | D | 15 | 16,9% |
| | TD | 2 | 2,2% |
| ¿Sería muy difícil para mí si tuviera que dejar esta institución? | | 0 | 0% |
| | TA | 36 | |
| | A | 30 | 40,4% |
| | AV | 18 | 33,7% |
| | D | 2 | 20,2% |
| ¿Siento los problemas de la institución, como propios? | TD | 3 | 2,2% |
| | | | 3,4% |
| | TA | | |
| | A | 38 | 42,7% |
| | AV | 38 | 42,7% |
| | D | 12 | 13,5% |
| | TD | 0 | 0% |
| | | 1 | 1,1% |

Figura 5. Organización de la familia

¿Siento como “una familia” esta organización?

89 respuestas

**Figura 6. Dificultad de la situación**

¿Sería muy difícil para mí si tuviera que dejar esta institución?

89 respuestas

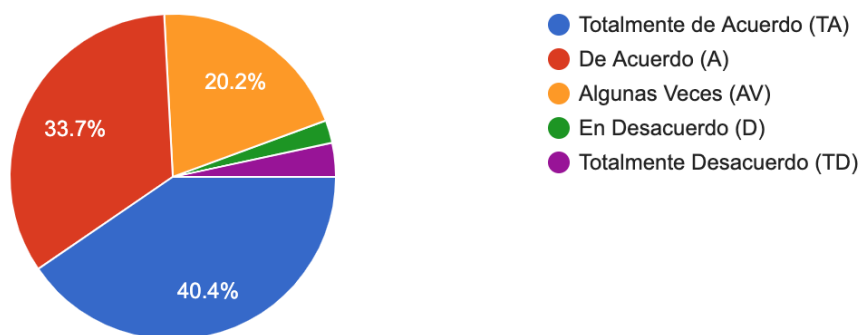
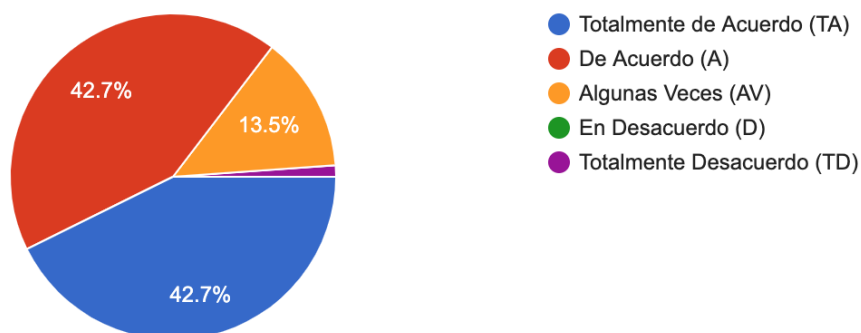


Figura 7. Detenido de pertenencia con los problemas de la institución

¿Siento los problemas de la institución, como propios?

89 respuestas



ANÁLISIS:

En la organización, hay un gran número de personas que sienten la institución como una familia, y les sería muy difícil dejarla si tuviesen que irse de ella, donde más del 50% se sienten comprometidos con el desarrollo de la misma. Pero hay que tener en cuenta la minoría está en desacuerdo, y no siente importante la institución.

Si bien hay un buen sentido de pertenencia en la institución por parte de los colaboradores y administrativos es importante trabajar en ese pequeño porcentaje que aún no siente la organización como suya para poder alcanzar un sentido de pertenencia óptimo y trabajar en la misma dirección por las metas propuestas.

4.2.2 Organización Del Trabajo

Tabla 3. Distribución por grado de percepción de la variable Organización del Trabajo.

| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | | | |
|--|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿En mi área de trabajo cuento con los equipos necesarios para cumplir mi labor? | TA | 25 | 28,1% |
| | A | 40 | 44,9% |
| | AV | 18 | 20,2% |
| | D | 4 | 4,5% |
| | TD | 2 | 2,2% |
| ¿Está estipulado un cronograma de trabajo en mi área que me permite cumplir mi labor en los plazos previstos? | TA | 37 | 41,6% |
| | A | 37 | 41,6% |
| | AV | 8 | 20,2% |
| | D | 4 | 2,2% |
| | TD | 3 | 3,4% |
| ¿Tengo claridad en las funciones que debo cumplir en mi área de trabajo? | TA | | 58,4% |
| | A | 52 | 31,5% |
| | AV | 28 | 7,9% |
| | D | 7 | 1,1% |
| | TD | 1 | 1,1% |

Figura 8. **Equipos para cumplir con la labor.**

¿En mi área de trabajo cuento con los equipos necesarios para cumplir mi labor?

89 respuestas

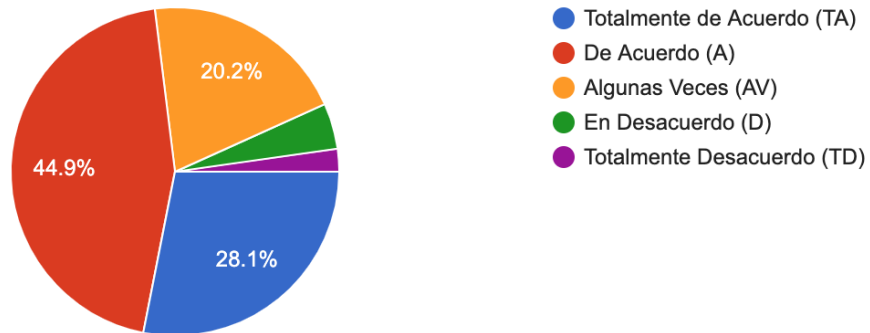


Figura 9. Estipulación del cronograma

¿Está estipulado un cronograma de trabajo en mi área que me permite cumplir mi labor en los plazos previstos?

89 respuestas

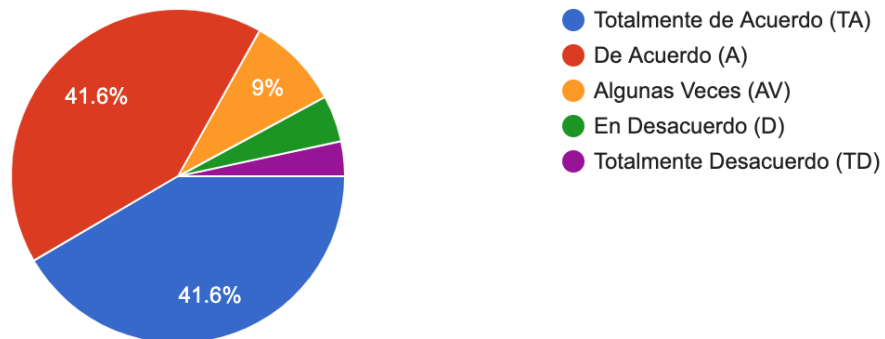
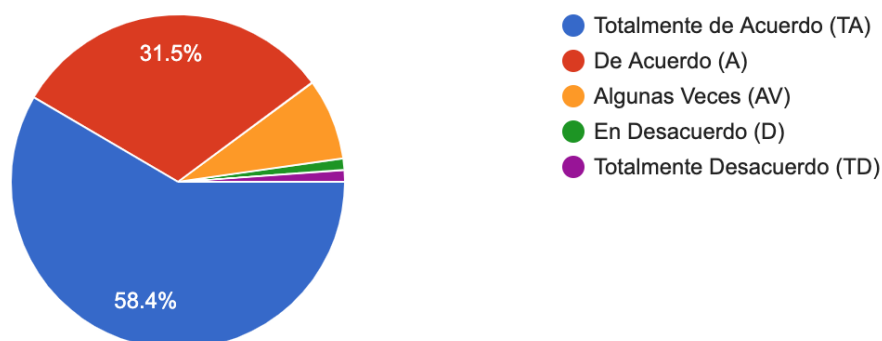


Figura 10. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Organización del Trabajo.**

¿Tengo claridad en las funciones que debo cumplir en mi área de trabajo?

89 respuestas



ANÁLISIS:

De los 89 encuestados, el porcentaje mayor, tiene claridad en las funciones y el trabajo que debe realizar en la empresa, sintiéndose satisfecho, porque tienen las herramientas necesarias para la ejecución de su labor y ven a la institución como un lugar que cuenta con buena organización, sintiendo a su vez confianza y seguridad en ella. De igual forma, es muy importante que la institución revise periódicamente las necesidades en cada área para poder suplirla y así aproveche de una mejor forma el tiempo, obteniendo como resultado mayor productividad.

4.2.3 Motivación

Tabla 4. Distribución por grado de percepción de la variable Motivación.

| MOTIVACIÓN | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Me siento fuertemente motivado para realizar mi trabajo en la UNAC? | TA | | 56,2% |
| | A | 50 | 31,5% |
| | AV | 28 | 11,2% |
| | D | 10 | 0% |
| | TD | 0 | 1,1% |
| ¿En este momento estoy en este trabajo solo por necesidad? | TA | 3 | 3,4% |
| | A | 10 | 11,2% |
| | AV | 7 | 7,9% |
| | D | 29 | 32,6% |
| | TD | 40 | 44,9% |
| ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? | TA | | |
| | A | 51 | |
| | AV | 31 | 57,3% |
| | D | 6 | 34,8% |
| | TD | 1 | 6,7% |
| | | 0 | 1,1% |
| | | | 0 |

Distribución Porcentual de los trabajadores por Motivación.

Figura 11. Motivación del trabajo en la UNAC.

¿Me siento fuertemente motivado para realizar mi trabajo en la UNAC?

89 respuestas

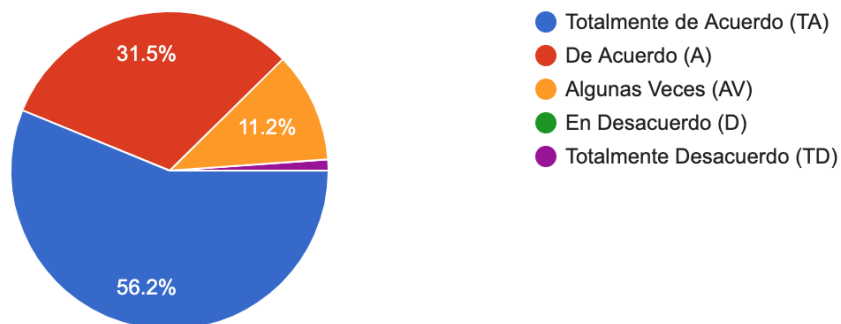


Figura 12. Necesidad del trabajo ejecutado.

¿En este momento estoy en este trabajo solo por necesidad?

89 respuestas

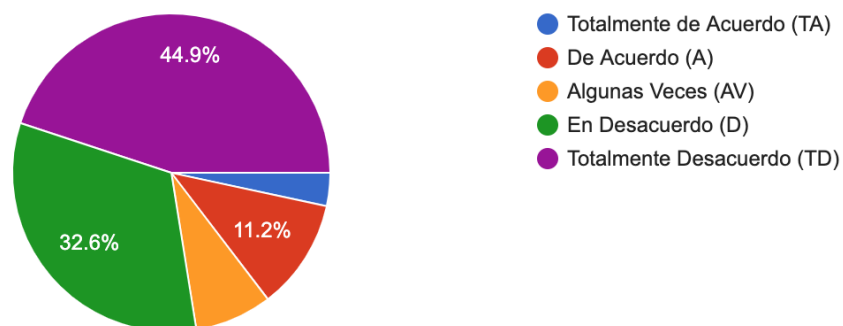
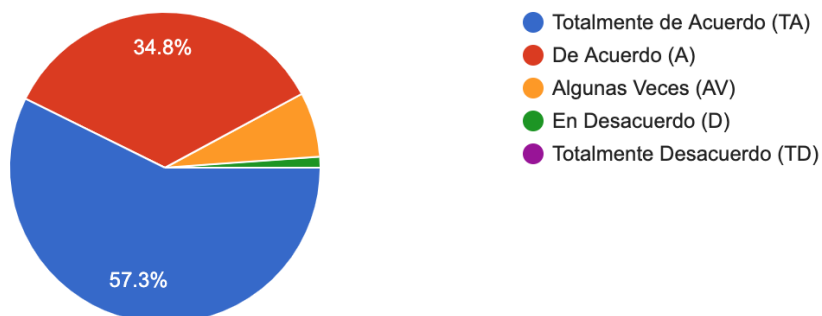


Figura 13. Verdadero valor del trabajo.

¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

89 respuestas



ANÁLISIS:

La institución tiene un personal motivado, que responde a ella con agrado, compromiso y la hace parte de su vida, no ve el trabajo como una obligación, sino que disfruta de lo que allí realiza y cree que es un buen lugar para crecer en los diferentes ámbitos de su vida. Cabe resaltar que la universidad está integrada en su mayoría, por personas que profesan una fe cristiana, manifestando que esto es punto clave a la hora de realizar su trabajo, pues lo hacen con amor para Dios.

4.2.4 Liderazgo Y Estilos De Dirección

Tabla 5. Distribución por grado de percepción de la variable de Liderazgo y Etilos de Dirección.

| LIDERAZGO Y ESTILO DE DIRECCIÓN | | | |
|--|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Cuando existen conflictos, ¿intervengo positivamente para solucionarlos? | TA | | 32,6% |
| | A | 29 | 50,6% |
| | AV | 45 | 15,7% |
| | D | 14 | 0% |
| | TD | 0 | 1,1% |
| ¿Siento que mi forma de trabajar y expresarme es respetada por mis compañeros de trabajo? | TA | 37 | 41,6% |
| | A | 42 | 47,2% |
| | AV | 10 | 11,2% |
| | D | 0 | 0% |
| | TD | 0 | 0% |
| ¿Comparto con libertad mis opiniones y son respetadas? | TA | 35 | |
| | A | 41 | 39,3% |
| | AV | 11 | 46,1% |
| | D | 1 | 12,4% |
| | TD | 1 | 1,1% |
| | | | 1,1% |

Distribución Porcentual de los trabajadores por Liderazgo y Estilos de dirección.

Figura 14. Existencia de conflictos

Cuando existen conflictos, ¿intervengo positivamente para solucionarlos?

89 respuestas

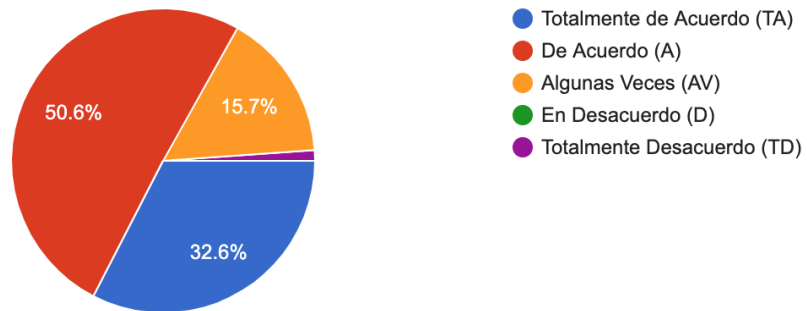


Figura 15. Respeto hacia la forma de trabajar.

¿Siento que mi forma de trabajar y expresarme es respetada por mis compañeros de trabajo?

89 respuestas

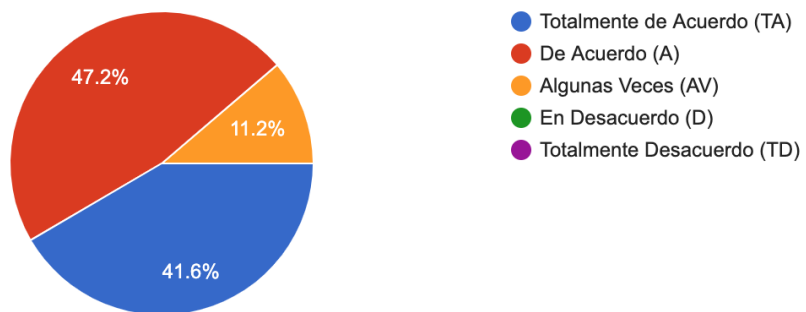
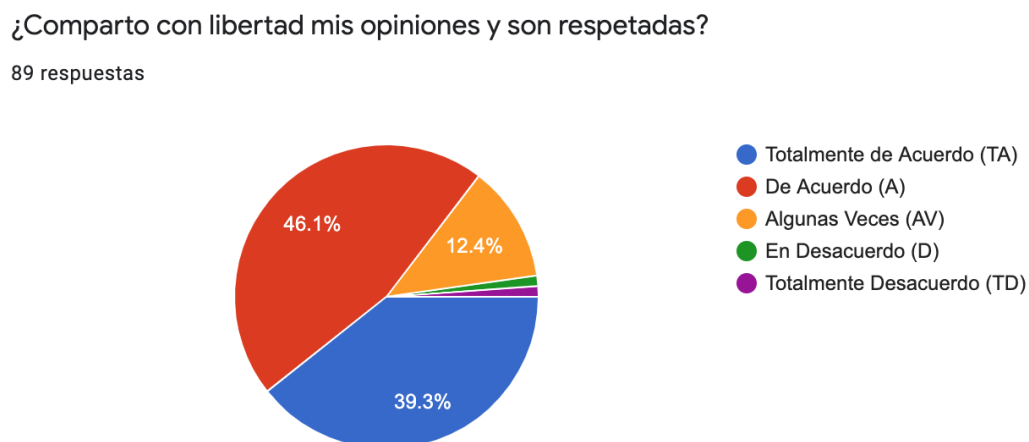


Figura 16. Libertad para compartir opiniones.



ANÁLISIS:

Se puede deducir que en la institución existe un liderazgo y estilo de dirección percibido por lo trabajadores, es decir, que los jefes orientan y guían los procesos planteados en la institución; existe también el respeto mutuo, y cuando existe algún problema los afectados buscan la solución más adecuada para ello. Por otro lado, cabe aclarar que las decisiones se toman en conjunto y son escuchadas las diferentes opiniones. Esto permite que los objetivos sean alcanzados con mayor prontitud y efectividad.

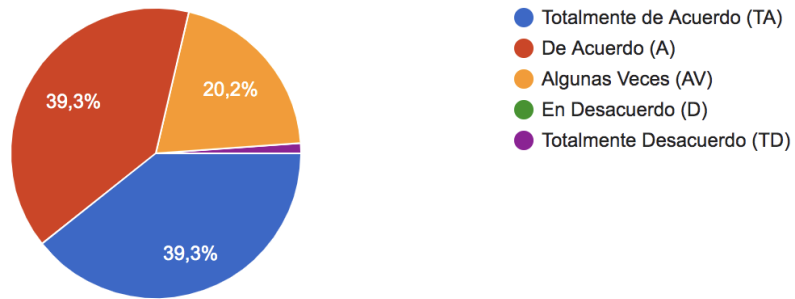
4.2.5 Comunicación

Tabla 6. Distribución por grado de percepción de la variable Comunicación.

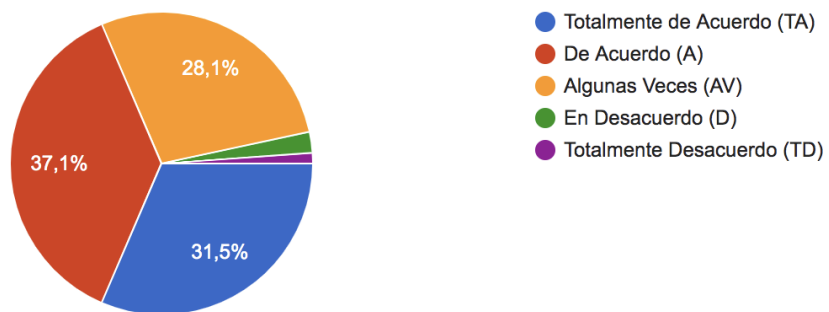
| COMUNICACIÓN | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Se tiene en cuenta los aportes de los colaboradores para planear una nueva actividad? | TA | | 39,3% |
| | A | 35 | 39,3% |
| | AV | 35 | 20,2% |
| | D | 18 | 0% |
| | TD | 0 | 1,1% |
| ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en mi área de trabajo como en mis otras dependencias? | TA | 28 | |
| | A | 33 | 31,5% |
| | AV | 25 | 37,1% |
| | D | 2 | 28,1% |
| | TD | 1 | 2,2% |
| | | 1 | 1,1% |

Figura 17. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Comunicación.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis:

En este sentido, existe una buena comunicación entre los colaboradores, a través de las diferentes reuniones que se realizan para informar sobre asuntos laborales y decisiones, se puede destacar que ellos se sienten parte importante de la UNAC, por lo que responden a una comunicación asertiva y se puede hablar de buenas relaciones no solo, en su área, sino en toda la universidad. Avanzando así, en los objetivos propuestos de la institución.

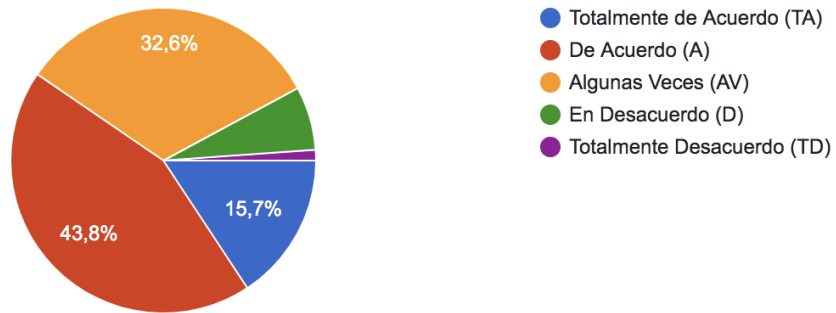
4.2.6 Relaciones InterpersonalesTabla 7. **Distribución por grado de percepción de la variable Relaciones Interpersonales.**

| RELACIONES INTERPERSONALES | | | |
|--|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Sus compañeros participan activamente en las integraciones recreativas programas por la institución? | TA | 14 | 15,7% |
| | A | 39 | 43,8% |
| | AV | 18 | 32,6% |
| | D | 6 | 6,7% |
| | TD | 1 | 1,1% |
| Cuándo me reúno con el equipo de trabajo, ¿expreso mis opiniones con libertad? | TA | 41 | |
| | A | 37 | 46,1% |
| | AV | 11 | 41,6% |
| | D | 0 | 12,4% |
| | TD | 0 | 0% |
| ¿Siento que puedo crear con facilidad, un clima agradable con mis | TA | 51 | |
| | A | 26 | 57,3% |
| | AV | 12 | 29,2% |
| | D | 0 | 13,5% |

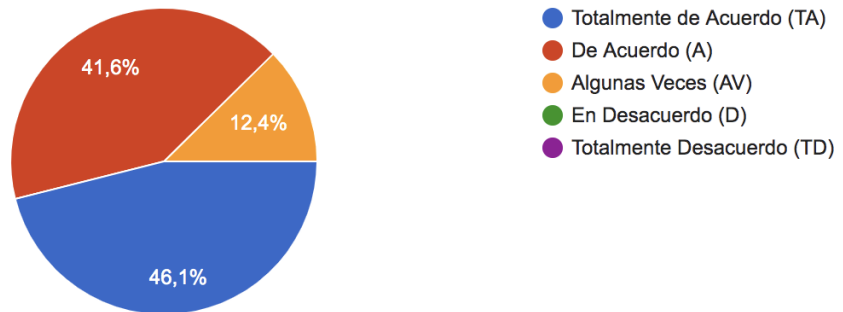
| | | | |
|-------------------------------|----|---|----|
| compañeros de trabajo? | TD | 0 | 0% |
| | | | 0% |

Figura 18. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Relaciones Interpersonales.**

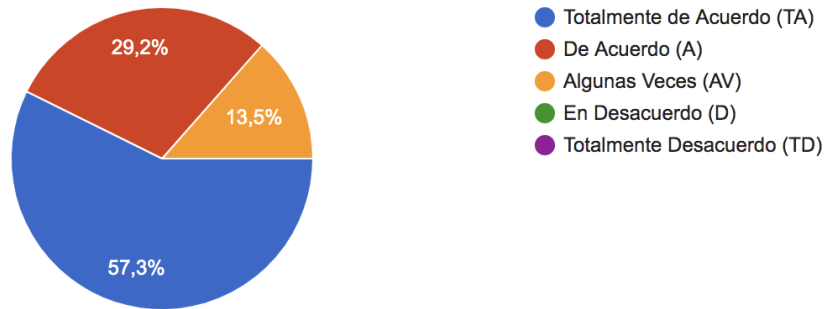
89 respuestas



89 respuestas



89 respuestas

**Análisis:**

Según lo anterior, en la Corporación Universitaria Adventista los trabajadores perciben que existe respeto, colaboración entre compañeros, confianza en el grupo de trabajo y se propician espacios de integración; no obstante, se deben mejorar todas estas características para garantizar un ambiente laboral propicio para el buen desempeño de las funciones por parte de los trabajadores.

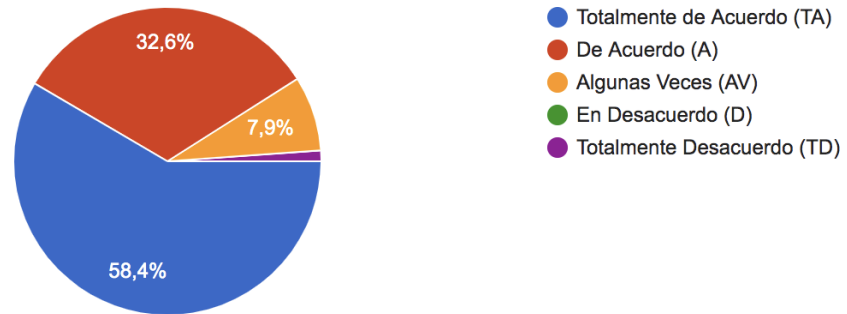
4.2.7 Toma de Decisiones

Tabla 8. Distribución por grado de percepción de la variable Toma de Decisiones.

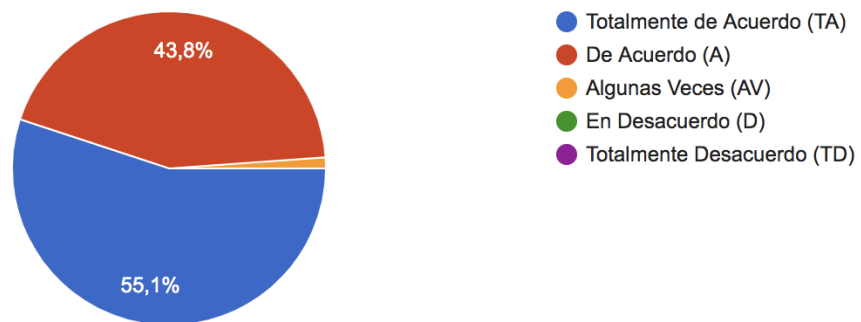
| TOMA DE DECISIONES | | | |
|--|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Estoy en la capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área? | TA | | |
| | A | 52 | 58,4% |
| | AV | 29 | 32,6% |
| | D | 7 | 7,9% |
| | TD | 0 | 0% |
| ¿En la toma de decisiones tengo en cuenta las referencias de mis colbaoradores? | TA | 49 | |
| | A | 39 | 55,1% |
| | AV | 1 | 43,8% |
| | D | 0 | 1,1% |
| | TD | 0 | 0% |

Figura 19. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Toma de Decisiones.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

De las evidencias anteriores podemos identificar la confianza de los colaboradores que manifiestan estar capacitados para la resolución eficiente de problemas en su área, brindando seguridad para la empresa. Más del 50% de los encuestados se muestran profesionales hábiles para la toma de decisiones, siendo esto un punto muy importante para liderazgo y progreso.

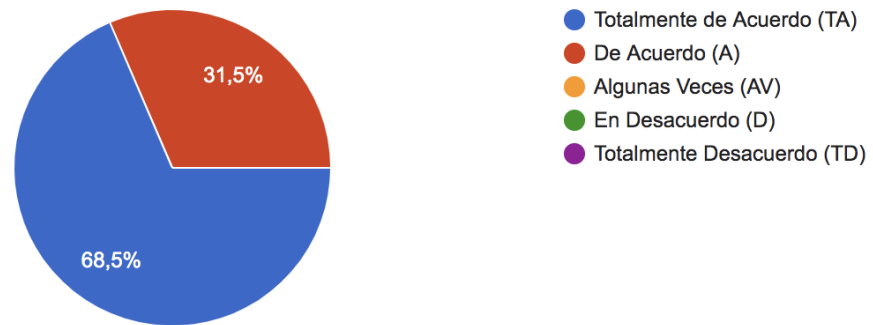
4.2.8 Trabajo En Equipo

Tabla 9. Distribución por grado de percepción de la variable Trabajo en Equipo.

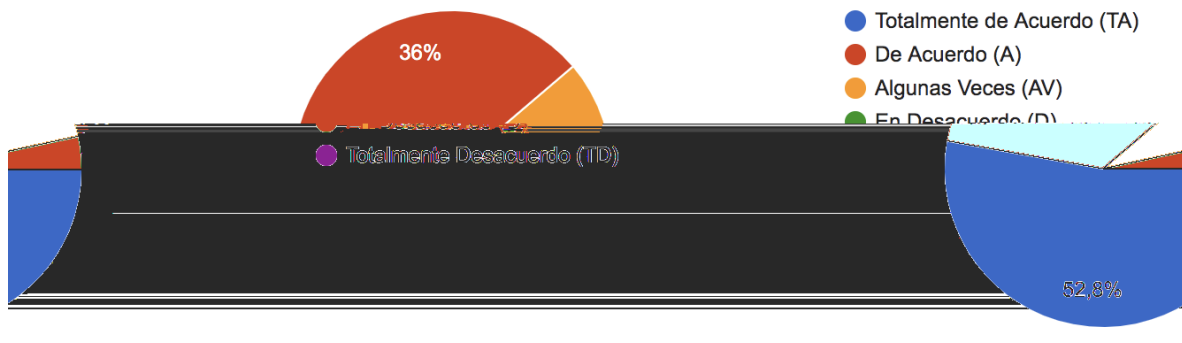
| TRABAJO EN EQUIPO | | | |
|--|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| Al momento de trabajar en equipo, ¿me esfuerzo por alcanzar los objetivos propuestos? | TA | | 68,5% |
| | A | 61 | 35,5% |
| | AV | 28 | 0% |
| | D | 0 | 0% |
| | TD | 0 | 0% |
| ¿Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros en la UNAC? | TA | 47 | |
| | A | 32 | 52,8% |
| | AV | 7 | 36% |
| | D | 3 | 7,9% |
| | TD | 0 | 3,4% |
| | | | 0% |

Figura 20. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Trabajo en Equipo.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

De los 89 trabajadores evaluados, el 100% manifestó estar comprometido en alcanzar los objetivos propuesto trabajando en equipo, al mismo tiempo solo el 88,8% se siente cómodo trabajando con cualquier compañero que le sea asignado, dejando un 12% en desfavor, en efecto la Corporación universitaria debe trabajar para fortalecer este porcentaje y poder construir equipos de trabajo fuertes, eficientes, comprometidos.

4.2.9 Seguridad Y Salud Ocupacional

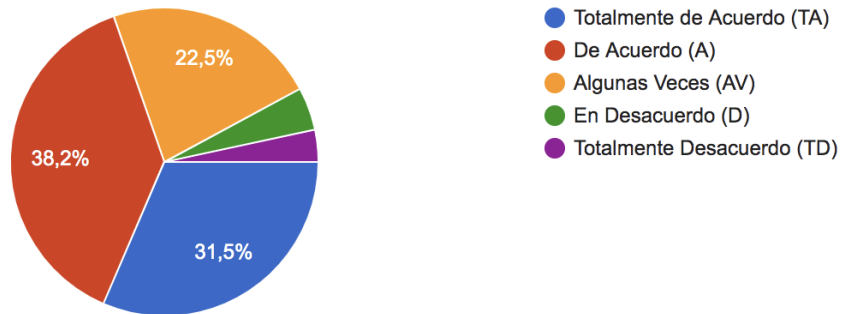
Tabla 10. **Distribución por grado de percepción de la variable Seguridad y Salud Ocupacional.**

| SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido son favorables para cumplir mis funciones? | TA | | 31,5% |
| | A | 28 | 38,2% |
| | AV | 34 | 22,5% |
| | D | 20 | 4,5% |
| | TD | 4 | 3,4% |
| ¿Recibo información sobre los riegos laborales a los que estoy expuestos en la Corporación | TA | 31 | |
| | A | 30 | 34,8% |
| | AV | 19 | 33,7% |
| | D | 8 | 21,3% |
| | TD | 1 | 9% |
| | | | 1,1% |

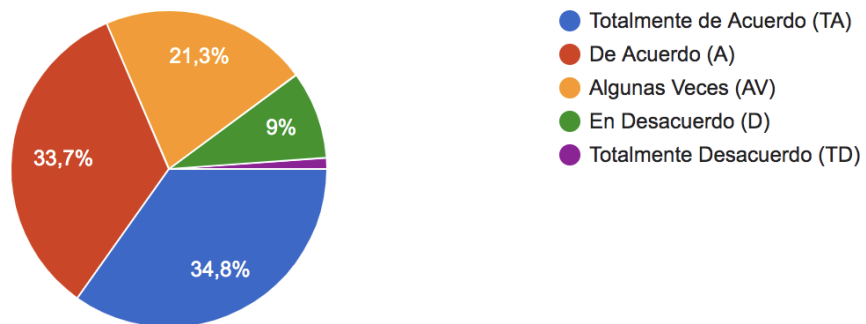
**Universitaria
Adventista de
Medellín?**

Figura 21. Distribución Porcentual de los trabajadores por Seguridad y Salud Ocupacional.

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

En lo anteriormente expuesto, podemos identificar que, aunque un poco más del 50% de los encuestados están de acuerdo con las condiciones para laborar y la información que reciben, es importante destacar que una gran parte, aproximadamente el 40% de los encuestados perciben que en la empresa hay una preocupación por los aspectos tanto preventivos como correctivos en materia de salud ocupacional, es necesario velar por la salud y bienestar de los trabajadores en el desempeño de su labor.

4.2.10 Filosofía Institucional

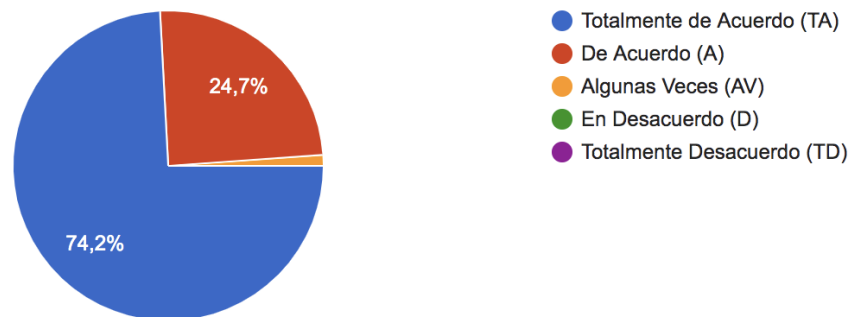
Tabla 11. Distribución por grado de percepción de la variable Filosofía Institucional.

| FILOSOFÍA INSTITUCIONAL | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Siento que desde mi área de trabajo apporto significativamente en el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales la Corporación Universitaria Adventista de Medellín? | TA | 66 | 74,2% |
| | A | 22 | 24,7% |
| | AV | 1 | 1.1% |
| | D | 0 | 0% |
| | TD | 0 | 0% |
| ¿La misión, visión y valores institucionales definen realmente el por qué y el | TA | 65 | 73% |
| | A | 23 | 25,8% |
| | AV | 1 | 1,1% |
| | D | 0 | 0% |
| | TD | 0 | 0% |

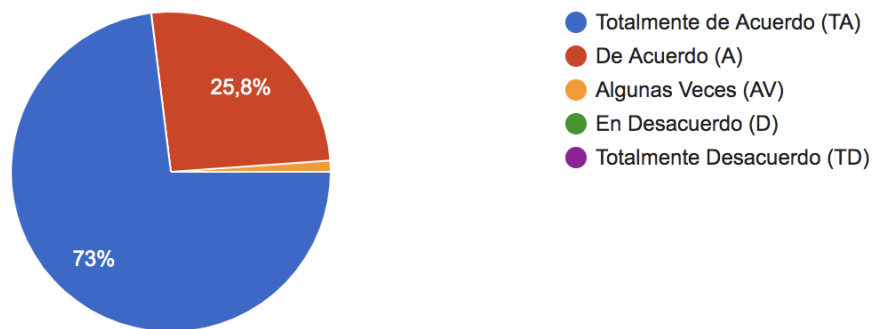
**para qué de la
Corporación
Universitaria
Adventista de
Medellín?**

Figura 22. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Filosofía Institucional.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

En este sentido, los trabajadores de la Corporación Universitaria Adventista tienen, conocen y comparten la filosofía de la institución, siendo consistentes con los criterios planteados dentro de la misma para la consecución de los objetivos en el cumplimiento desde cada una de sus áreas.

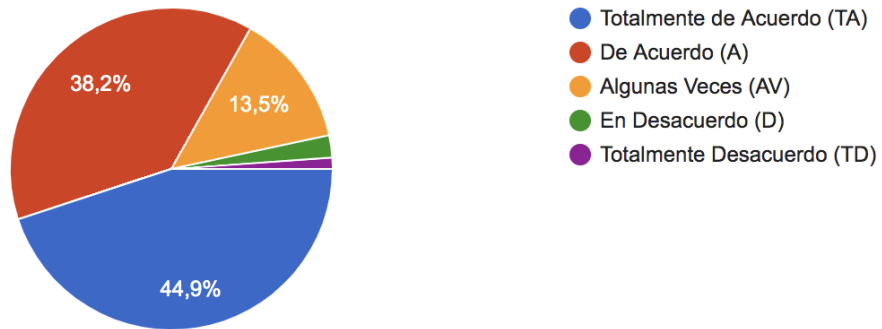
4.2.11 Capacitación Y Desarrollo

Tabla 12. Distribución por grado de percepción de la variable Capacitación y Desarrollo.

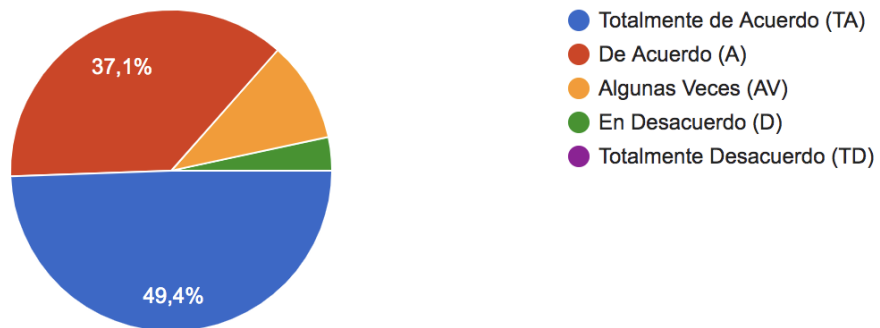
| CAPACITACIÓN Y DESARROLLO | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Las capacitaciones brindadas responden a las necesidades de la institución? | TA | | 44,9% |
| | A | 40 | 38,2% |
| | AV | 34 | 13,5% |
| | D | 12 | 2,2% |
| | TD | 2 | 1,1% |
| ¿Las capacitaciones recibidas me han profesionalizado en mi trabajo? | TA | 44 | |
| | A | 33 | 49,4% |
| | AV | 9 | 37,1% |
| | D | 3 | 10,1% |
| | TD | 0 | 3,4% |
| | | | 0% |

Figura 23. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Capacitación y Desarrollo.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

Según lo anterior, los trabajadores reconocen que la institución brinda programas de entrenamiento, capacitación y actualizaciones para sus empleados, proporcionando oportunidades para el desarrollo de competencias relacionadas con su trabajo. Esto es de suma importancia para el crecimiento de la corporación, indicando que se ha hecho una buena inversión, para su recurso más importante, el humano.

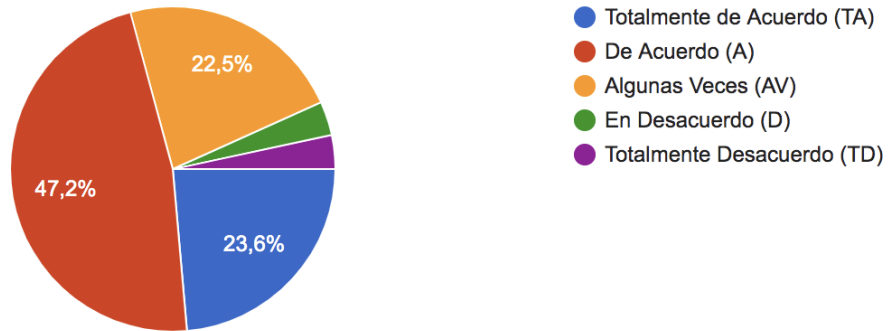
4.2.13 Satisfacción Con La Remuneración

Tabla 13. Distribución por grado de percepción de la variable Satisfacción con la Remuneración.

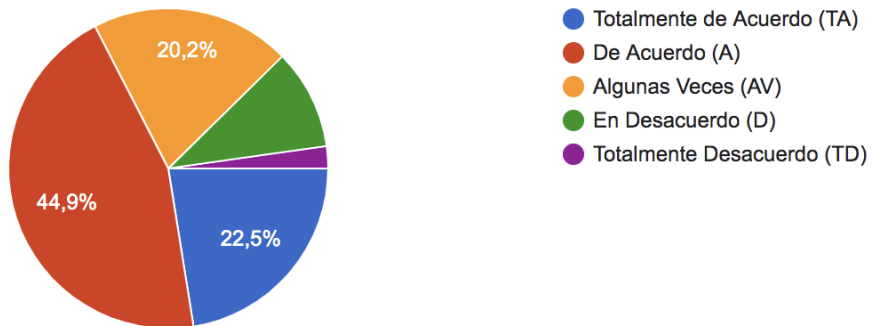
| SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿En la Corporación Universitaria Adventista hay preocupación por mantener una política justa para determinar los salarios de su personal? | TA | | 23,6% |
| | A | 21 | 47,2% |
| | AV | 42 | 22,5% |
| | D | 20 | 3,4% |
| | TD | 3 | 3,4% |
| ¿Estoy satisfecho con el salario que recibo de acuerdo al cargo que desempeño? | TA | 40 | |
| | A | 20 | 22,5% |
| | AV | 18 | 44,9% |
| | D | 9 | 20,2% |
| | TD | 2 | 10,1% |
| | | | 2,2% |

Figura 24. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Satisfacción con la Remuneración.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis

Se puede apreciar que una parte de los empleados no están satisfechos con la remuneración que reciben por su trabajo, demostrando opiniones opuestas con respecto a las políticas salariales que tiene la universidad, afectando en el ánimo de los colaboradores para el desempeño de sus actividades y amor por la institución.

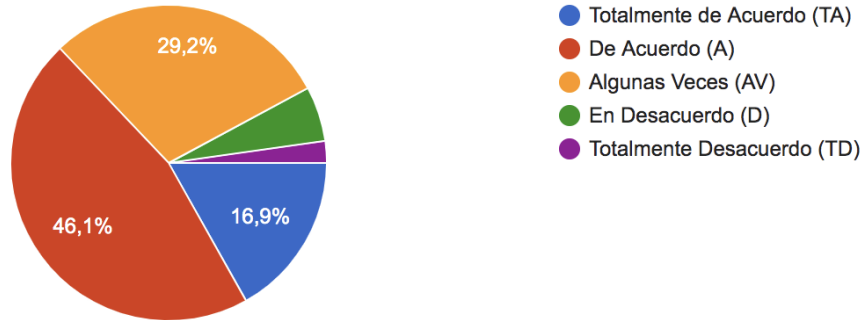
4.2.14 Reconocimiento

Tabla 14. Distribución por grado de percepción de la variable Reconocimiento.

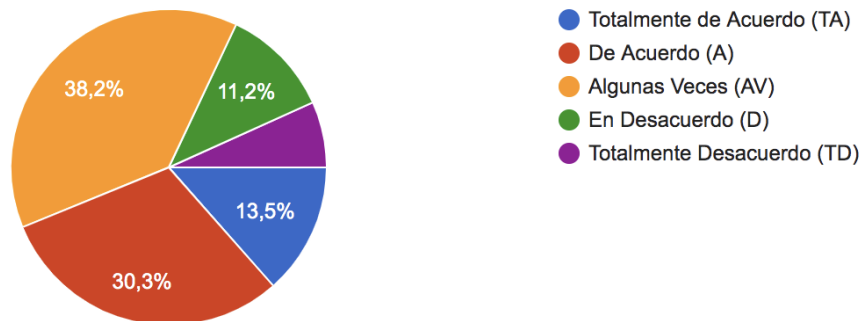
| RECONOCIMIENTO | | | |
|---|-----------|------------|----------------|
| PREGUNTA | RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE (%) |
| ¿Siento que los trabajadores destacados tienen un buen reconocimiento en la Corporación? | TA | | 16,9% |
| | A | 15 | 46,1% |
| | AV | 41 | 29,2% |
| | D | 26 | 5,6% |
| | TD | 5 | 2,2% |
| ¿Recibo incentivos y reconocimientos cuando realizo bien mi trabajo? | | 2 | |
| | TA | 12 | |
| | A | 27 | 13,5% |
| | AV | 34 | 30,3% |
| | D | 10 | 38,2% |
| | TD | 6 | 11,2% |
| | | | 6,7% |

Figura 25. **Distribución Porcentual de los trabajadores por Reconocimiento.**

89 respuestas



89 respuestas



Análisis:

Por lo anterior se deduce que mas del 50% de los encuestados perciben que no hay una exaltación a los logros alcanzados en su trabajo y una acogida e importancia de sus ideas, tampoco son tenidas en cuenta sus sugerencias para el beneficio de la organización, y en algunos casos, esto puede ser causante de desmotivación en la ejecución de sus labores. Es muy importante que la institución cuide de este punto, fortaleciéndolo para que sus funcionarios se sientan motivados e importantes dentro de la UNAC.

4.3 Factores positivos y negativos que afectan el clima organizacional y la comunicación interna

A nivel positivo dentro del análisis de la información recolectada se encontraron los siguientes factores; Sentido de pertenecía, los colaboradores en la UNAC aman su organización, trabajan para ella con compromiso, cuidan la universidad fortaleciendo así su imagen.

Liderazgo, cada dependencia en la Universidad cuenta con su líder, los colaboradores manifiestan sentir apoyo, seguridad y confianza con la persona que está a la cabeza, siendo ejemplo para ellos, apoyándolos, motivándolos y capacitándolos. La comunicación y relación que existe es óptima y fluida, siendo esto un fuerte para poder compartir sus ideas, alcanzar los objetivos propuestos y trabajar en equipo.

Motivación, el buen liderazgo impulsa fuertemente a los colaboradores en sus áreas, sin embargo, este factor también tiene parte en los negativos por la manifestación dada de algunos trabajadores en la entrevista en profundidad.

Relaciones interpersonales, los valores en la institución están bien definidos, el respeto en las participaciones y los compañeros, el trabajo en equipo a la hora de tomar decisiones, la buena y fluida comunicación de forma directa fortalece las relaciones en la institución.

Filosofía institucional. Cada miembro de la organización, colaboradores, directivos, incluso estudiantes conocen bien la misión, objetivos, visión de la institución, los valores y cada elemento

que hace parte de la identidad en la UNAC, al conocer la organización a la cuál pertenecen trabajan en ella con compromiso y enfocados en crecer.

En Los factores negativos identificados después del análisis a los resultados nos encontramos con los siguientes; Reconocimiento, los miembros de la organización manifiestan falta de reconocimiento, aunque la motivación es un aspecto positivo, dentro de la misma encontramos inconformismo en un porcentaje de colaboradores quienes manifiestan no sentirse importantes para la institución ni reconocidos por su esfuerzo y trabajo realizado, en cosas tan sencillas como unas felicitaciones, pequeñas motivaciones que les demuestren lo valioso que es su trabajo y aporte para la institución.

Toma de decisiones, pese a que algunos trabajadores llevan muchos años laborando para la institución se ha formado una especie de elite que poco permite la participación de nuevos colaboradores y poder dar a conocer sus opiniones e ideas que podrían traer cambios positivos e innovadores.

Organización en el trabajo, este es un punto clave que debe ser fortalecido, en las entrevistas expresaron el mal manejo del tiempo para el cumplimiento de las tareas y en ocasiones solicitan ejecutar alguna labor avisándoles con poco tiempo de anterioridad generando un ambiente de estrés y desorden dentro de las oficinas.

Seguridad y salud ocupacional, en la investigación realizada se pudo determinar en cierto grado la poca seguridad que sienten los empleados respecto a sus áreas de trabajo, solicitan mejoras en iluminación, sillas para cuidar su postura, que puedan contar herramientas de trabajo optimas.

4.4 Plan de Acción

Antes de formular las estrategias para el plan de acción, se debe tener claridad en cuáles son los objetivos que se desean alcanzar para este caso; las variables mencionadas son el resultado de las opiniones y experiencias de los empleados.

Estos objetivos son recursos que dan dirección al plan a realizar.

Para el desarrollo del plan de acción, se determinan a continuación los siguientes objetivos:

- Mantener y conservar todo lo positivo que hay en la institución, en cuanto a comportamiento, apreciaciones y hábitos, para ir desde lo intangible a lo tangible.
- Transformar aquellas acciones y percepciones negativas que imposibilitan el crecimiento y mejoramiento en la empresa, principalmente en el clima organizacional y la comunicación interna.
- Motivar a los empleados para que sus conductas les permitan identificarse con las variables expuestas.

En relación a los resultados obtenidos, a continuación, se proponen las siguientes estrategias:

| | |
|--|--|
| <p>ESTRATEGIA: “Reunión de pauta”</p> | <p>Las entrevistas en profundidad permitieron detectar la inconformidad de los colaboradores, frente a la falta de organización, es por ello que a continuación se plantea la siguiente estrategia.</p> <p>Elegir un día para hacer reuniones semanalmente donde se realice un cronograma de actividades definiendo tiempo y recursos necesarios para la ejecución de las tareas.</p> <p>Seguido a esto, se hará uso de la red de mensajería, WhatsApp; que servirá para hacer seguimiento a lo estipulado en el día de pauta.</p> |
| <p>VARIABLE</p> | <p>Comunicación</p> |
| <p>ESTRATEGIA “Tu voz importa”</p> | <p>En el análisis realizado, se pudo detectar que la opinión de algunos trabajadores no es tomada en cuenta para la toma de decisiones y esto hace que ellos no se sientan parte importante de la institución.</p> <p>Pasar la información con anticipación de que hay una o varias decisiones por tomarse y hacerle saber a los miembros de la organización que ellos son parte activa e importante para ello y a su vez sugerirles que lleven ideas para lo próximamente a exponerse con el fin de llegar a un consenso y de este modo hacer una lluvia de ideas, hasta llegar a una buena decisión tomada.</p> <p>Cada mañana los funcionarios se reúnen a las 7:30am, para dar anuncios, luego de terminada la reunión matinal, cada dependencia tendrá una reunión para exponer los temas de las decisiones próximas a tomar, donde todos tengan tiempo de pensar y poder dar su aporte a la hora del consenso.</p> |
| <p>VARIABLE</p> | <p>Toma de decisiones</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ESTRATEGIA “Caja de necesidades”</p> | <p>De lo investigado, se dedujo que una inquietud que tienen los trabajadores es que no se sienten seguros completamente en su área de trabajo.</p> <p>De acuerdo al plan de salud ocupacional de la UNAC, se propone crear una caja de necesidades donde mensualmente cada funcionario de cada dependencia, deposite las necesidades de su área. Cada director por departamentos tendrá la responsabilidad de hacerlo llegar a Recursos Humanos para que ellos tomen las medidas y hagan el control correspondiente.</p> <p>Hacer campaña de concientización para dar a conocer el uso correcto de las herramientas de trabajo y sensibilizar a todos los trabajadores para adquirir un compromiso en el uso correcto de estos elementos. “Tu compromiso”</p> |
| <p>VARIABLE</p> | <p>Seguridad y salud ocupacional</p> |
| <p>ESTRATEGIA “Ruta del tesoro”</p> | <p>Generalmente al ser humano le gusta el reconocimiento y sentirse valorado, fue esto lo que encontramos a través del análisis, en la Corporación Universitaria Adventista están satisfechos con el trato recibido, pero la gran mayoría, no estaba sintiéndose de esta forma, de la mejor forma.</p> <p>El ideal de esta estrategia es motivar a la persona para que ande por la ruta de su labor, llevándola a tener buenos resultados, sabiendo que al final de sus responsabilidades tendrá un reconocimiento que le haga sentir estimada. Será definida así: Trimestralmente se organizará en la empresa una integración, con el objetivo de escoger al empleado más destacado en ese lapso, por su compromiso en su ocupación, pero para evitar malos entendidos, la elección será hecha por los directivos, midiendo el desempeño de todos.</p> <p>La sugerencia para el premio es: Día libre. Adicional a ello, adecuar un lugar visible, para publicar el mejor empleado del trimestre.</p> |
| <p>VARIABLE</p> | <p>Reconocimiento</p> |

| | |
|--|--|
| ESTRATEGIA “El lugar de todos” | <p>Según los resultados se pudo ver que a pesar de que la Universidad cuenta con un buen sentido de pertenencia, es inevitable que exista en un menor grado discordias entre algunos compañeros; para mitigar lo anterior se plantea la siguiente estrategia:</p> <p>Mensualmente se llevará a cabo una reunión dentro del horario laboral, con el objetivo de escoger el mejor compañero, pero en este caso, no serán los directivos quienes tomarán la decisión, sino los mismos colegas.</p> <p>Los criterios a evaluar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Puntualidad . Trato entre compañeros (Respeto, cordialidad, trabajo en equipo, y servicio) . Desempeño laboral |
| VARIABLE | Relaciones interpersonales |
| ESTRATEGIA “Creciendo juntos” | <p>Como entidad de educación superior, el aporte al desarrollo de los empleados es muy significativo.</p> <p>El ideal es implementar métodos que ayuden a cada uno de los integrantes y, por ende, se verá reflejado en la institución, para esto, se proponen brindar cursos que eduquen y estén en concordancia con los conocimientos innovadores del día a día, siendo una forma de invertir y tener desarrollo holístico.</p> <p>Las opciones para ello son:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Bonos de descuento . Flexibilidad horaria para estudiar . Cursos gratuitos |
| VARIABLE | Capacitación y desarrollo |

Es necesario mencionar que para lograr ejecutar cada estrategia, se demanda de planes institucionales con el apoyo en gestión de talento humano, la participación y compromiso por parte de los líderes de cada área, siendo esto pieza clave para el desarrollo óptimo del plan y alcanzar resultados positivos en la institución. El objetivo principal es aportar positivamente y contribuir a la adquisición de nuevas y mejores conductas, fortalecer las ya existentes y de esta forma alcanzar las metas de la Corporación Universitaria Adventista de Medellín.

Cuadro Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

| SITUACIÓN | PORQUE | ESTRATEGIA | | | | SEGUIMIENTO | |
|-------------------------------|---|-------------------------|---|---|---------------------|---|---|
| VARIABLE | CAUSAS | Nombre de la Estrategia | Responsable de realizar las actividades y monitorearlas | Apoyo o participación | Tiempo de ejecución | Periodicidad | Estado de la acción |
| | De acuerdo a los resultados en la recolección de información | | | | | | |
| Comunicación | Inconformidad de los colaboradores, frente a la falta de organización en la planeación de las tareas. | "Reunión de pauta" | Departamento de comunicaciones | Lider de cada departamento | Un año | Semanal | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |
| Toma de decisiones | En el análisis realizado, se pudo detectar que la opinión de algunos trabajadores no es tenida en cuenta para la toma de decisiones y esto hace que ellos no se sientan parte importante de la institución. | "Tu voz importa" | Lider de cada departamento | Director de comunicaciones Recursos Humanos | 6 meses | Cada que se requiera tomar una decisión importante donde puedan tener participación los colaboradores | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |
| Seguridad y salud ocupacional | De lo investigado, se dedujo que una inquietud que tienen los trabajadores es que no se sienten seguros completamente en su área de trabajo. | "Caja de necesidades" | Recursos humanos y Salud Ocupacional | Lider de cada departamento | 6 meses | Mensualmente | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |
| Reconocimiento | Generalmente al ser humano le gusta el reconocimiento y sentirse valorado, fue esto lo que encontramos a través del análisis, en la Corporación Universitaria Adventista están satisfechos con el trato recibido, pero la gran mayoría, no estaba sintiéndose de esta forma, de la mejor forma. | "Ruta del tesoro" | Recursos humanos | Colaboradores | Un año | Trimestral | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |
| Relaciones interpersonales | Según los resultados se pudo ver que a pesar de que la Universidad cuenta con un buen sentido de pertenencia, es inevitable que exista en un menor grado discordias entre algunos compañeros | "El lugar de todos" | Departamento de comunicaciones y Recursos humanos | Colaboradores | 6 meses | Mensualmente | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |
| Capacitación y desarrollo | Trabajar por tener personal clificado y altamente coprometido, es de suma importancia invertir en el desarrollo de los miembros de la organización, de esta forma crece la empresa y les permite crecer profesional y personalmente. | "Creciendo juntos" | Departamento de comunicaciones y Recursos humanos | Rector, Docentes y Encargados del área de educación | Un año | Semestral | Elaborado () En elaboración () Sin elaborar () |

Capítulo 5. Conclusiones

El clima organizacional y comunicación interna, juegan un papel sumamente importante en el desarrollo de las organizaciones, buscando constantemente el mejoramiento, es importante estar realmente conscientes de la implicación que tiene cada miembro de una empresa en su crecimiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de haber aplicado la encuesta vía online, ya que por motivos de salud y todo lo relacionado con el Covid-19, tuvimos en cuenta los medios tecnológicos para recoger la información precisa para este análisis, usando las herramientas como: Encuesta y entrevista en profundidad.

Se pudo analizar, que el Clima Organizacional y Comunicación Interna de la Corporación Universitaria Adventista, es satisfactorio ya que sus trabajadores tienen un buen sentido de pertenencia por la institución, sintiéndose comprometidos con el avance de la misma; se resalta la confianza que tienen y la libertad a la hora de comunicarse y expresar sus opiniones frente a directivos y demás compañeros.

En contraste, tenemos dos variables en relación a la entrevista en profundidad y las encuestas, una donde los entrevistados manifiestan inconformidad frente a un recurso muy importante, el tiempo, ellos expresan la falta de planeación para entrega de algunas tareas, o la rapidez con la que se deben realizar, o, en algunos casos la tardanza en trámites; en sí, falta organización para ello. Afectando esto, en los objetivos y la calidad de la organización.

Por otro lado, encontramos un cambio de directrices en la institución, cambio que ha sido de agrado para la mayor parte de los integrantes de ésta, generando una “renovada esperanza” para un mejor clima y dar oportunidades de un nuevo enfoque, para personas que venían trabajando en un mismo cargo desde hace muchos años, esto es 15 -18 años, motivándoles a entregar de sí su mejor parte para el cumplimiento de objetivos y misión institucional.

Atendiendo a estas consideraciones, aunque existe una comunicación interna y clima organizacional estable, es necesario mantener las condiciones de trabajo que ya existen y fortalecer aquellas que tengas falencias, con el objetivo de maximizar el funcionamiento a nivel general de la UNAC.

Se ejecutaron encuestas y entrevistas en profundidad, que nos llevaron a identificar las razones por las cuales los colaboradores presentan una imagen desfavorable en las variables mencionadas. En función de esto se diseñó un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional y la comunicación interna, lo planteado en el documento es para la utilidad de la empresa, teniendo en cuenta sus objetivos.

Por último, y teniendo en cuenta que dimensiones como Sentido de Pertenencia y Relaciones interpersonales se encuentran en un nivel apropiado, pueden convertirse en herramientas a usar para fortalecer y sostener las de más baja valoración, conducida siempre por una comunicación asertiva, amplia y clara.

Capítulo 6. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario y entrevistas de clima organizacional y comunicación interna de la Corporación Universitaria Adventista, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Hacer reuniones con el personal administrativo, docente, representante estudiantil y demás funcionarios, para darles a conocer los nuevos integrantes de la institución y socializar de forma general, los objetivos, valores, misión, visión y todo el corazón ideológico con el propósito de fortalecer la filosofía institucional.

Tener en cuenta las opiniones de los diferentes miembros de la Universidad, para la toma de decisiones y hacer de ellos parte importante de la institución, donde se sientan valorados sus puntos de vista para un consenso.

Establecer inducciones a trabajadores nuevos, con el propósito de definir y clarificar sus funciones dentro de la misma.

Se recomienda que periódicamente se evalúen las condiciones y herramientas de trabajo de cada área y funcionario, para poder brindar un espacio óptimo en el que ellos sientan comodidad, tranquilidad y seguridad.

Es recomendable que los líderes de la UNAC, sean promotores de reconocimientos por los esfuerzos realizados de sus trabajadores, esto ayudará que tengan motivación y sientan que son valorados por su desempeño como profesionales en sus áreas.

Referencias

Almiux 18, 2013, “QUÉ ES LA ORGANIZACIÓN” RECUPERADO DE

Amelia Dorta Quintana, 2013, “definiciones y dimensiones del clima organizacional ”

recuperado de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Antonio Lucas Marín, 2016, “la comunicación en la empresa y en las organizaciones”

recuperado de

https://books.google.com.co/books?hl=es&id=WPX_fCbunYcC&q=P%C3%A1gina+comunicaci%C3%B3n+ascendente#v=snippet&q=P%C3%A1gina%20comunicaci%C3%B3n%20ascendente&f=false

Caracol Radio Medellín, 2019, “economía de antioquia a crecido 3.2% en el 2019” recuperado de

Carlos Fernandez Collado, 2009, “comunicación organizacional” recuperado de

Constitución Política de Colombia, 1991, “ARTÍCULO 20” RECUPERADO DE

Dinyer Gozález Hernandez y Adriana Olmos Botero, 2012, “ANÁLISIS DE LA

COMUNICACIÓN INTERNA Y PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO DE LA FUNDACIÓN TRASCENDER CALI” RECUPERADO DE

<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/974/1/TCS00118.pdf>

Elizabeth Victoria Quiñones Enciso, 2017, “relación de la comunicación interna en el clima

organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa vsi industrial” recuperado de

http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3244/quinones_eev.pdf?sequence=3&isAllowed=y

file:///D:/Downloads/Ley-1562-de-2012%20(1).pdf

file:///D:/Downloads/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf

Fredy William Castillo Palacio, 2012, “el concepto de estrategia” recuperado de
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>

Gustavo Ospina Zapata, 2019, “medellín, reconocida como ciudad discovery 2019” recuperado de
<https://www.elcolombiano.com/antioquia/medellin-gana-reconocimiento-internacional-ciudad-discovery-2019-EC11024660>

<http://comunicadoresorg.blogspot.com/search/label/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20-%20Carlos%20Fernandez%20Collado>

<http://medellinactiva.blogspot.com/2011/08/ubicacion-geografica-de-medellin.html>

<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20>

<https://almiux18.wordpress.com/>

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Investigacion+mixta+sampieri&ots=Ti_eXUXk4&sig=nWA9OiccmS-rkmmHzoTqBBPYgZk#v=onepage&q&f=false

https://caracol.com.co/emisora/2019/07/17/medellin/1563389763_250435.html

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1351/Marisela%20Mart%C3%ADn%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1>

<https://telemedellin.tv/historia-de-la-ciudad-de-medellin/295376/>

<https://www.unac.edu.co/index.php/historia/>

Idalberto Chiavenato, 2004, “introducción a la teoría general de la administración” recuperado de
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Ingrid Melisa Guerrero Minorra, 2017, “diseño de una estrategia de comunicación interna para asucap tv san jorge con el fin de contribuir al mejoramiento del clima laboral” recuperado

de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1670/1/30572.pdf>

Isotools Excellence, 2015, “los orígenes de la estrategia empresarial ” RECUPERADO DE

<https://www.isotools.org/2015/07/19/origenes-estrategia-empresarial/>

Jose Muñoz, 2011, “ubicación geográfica de medellín” recuperado de

Juan Carlos Hernandez, 2007, “consultoria de herraminetas para la productividad y competitividad

” RECUPERADO DE <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>

Juan David Cifuentes, 2018, “conoce usted la historia de la ciudad de medellín” recuperado de

Laura Vanessa Portillo López y Lice Irlandine Trillos Castro, 2018, “propuesta de mejoramiento

de clima organizacional en la empresa centrales eléctricas de norte de santander cens s.a.

esp - regional ocaña” recuperado de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2027/1/31063.pdf>

LEY 1562, 2012, recuperado de

LEY 1616, DEL 21 DE ENERO DEL 2013, recuperado de

Lupe Karín Trujillo Marió, 2017, “influencia de la comunicación interna en el clima

organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector

energía y minas; 2017” recuperado de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRU>

[JILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRU)

Maricela Martínez Hernandez y Oscar Ricardo Rodríguez Castro, 2011, “caracterización del

clima organizacional en instituciones de educación infantil privadas y públicas” recuperado

de

Marina Real Juan Carlos y Dársena Norte, SF, “el libro blanco del team building ” recuperado de <https://corporateyachting.es/wp-content/uploads/2018/01/el-libro-blanco-del-team-building-.pdf>

Michel Eduardo García Correa, 2018, plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora jr s.a.s. en la ciudad de cúcuta, norte de santander” recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Trabajo, 1951, “código sustantivo del trabajo” recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigos>

Redacción Psicología y Mente, SF “Team building, qué es y cuáles son sus beneficios ” RECUPERADO DE <https://psicologiymente.com/organizaciones/team-building>

Roberto Hernandez Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres, SF, “metodología de la investigación, la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta” recuperado de

Rubén Edel Navarro y Arturo García Santillín, SF, “clima y compromiso organizacional” recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>

Salvador Santiago Bendezu Tarazona, 2016, “la comunicación interna y su insidencia en la actualidad ” recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4942/Bendezu_ts.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Santiago Osorio Madero, 2009, “la función de la comunicación interna y externa como instrumento estrategico para mejorar el servicio al cliente en madero maldonado, corredores

de seguros s.a.” recuperado de

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis293.pdf>

Sistema Único de Información Normativa, 1951, “código sustantivo de trabajo” RECUPERADO

DE <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Codigo/30019323>

Universidad Adventista de Medellín, SF, “ historia de la universidad adventista de colombia”

recuperado de

Wilfredo Rojas Sánchez y Giovanni Andrés Álvarez Vanegas, 2018, “fortalecimiento del clima

organizacional en los laboratorios clinicos de servicio de salud unlab s.a.s. a nivel nacional

en el 2018” recuperado de

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11551/1/AlvarezGiovanni_2018_ClimaOrganizacionalUnlab.pdf

Apéndice

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado colaborador de la Corporación Universitaria Adventista de Colombia, la siguiente encuesta tiene como fin recolectar información para la investigación de nuestro proyecto final, de la carrera de Comunicación Social y tiene como objetivo analizar la comunicación interna y clima organizacional de la institución, para posterior a ello implementar un plan de mejora.

ÁREA A LA QUE PERTENECE

- Nivel directivo
- Docente
- Nivel Administrativo
- Otros:

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 2 años
- Entre 3 y 5 años
- Entre 6 y más años

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 2 años
- Entre 3 y 5 años
- Entre 6 y más años

INDIQUE SU ÚLTIMO NIVEL DE EDUCACIÓN

- Primaria
- Bachillerato
- Técnica/tecnológica
- Pregrado
- Posgrado

A continuación encontrará algunas afirmaciones con la siguiente escala: Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo (A), Algunas Veces (AV), En Desacuerdo (D), Totalmente Desacuerdo (TD). Lea con atención cada ítem y marque con X la opción que mejor describa su percepción.

SENTIDO DE PERTENENCIA

¿Siento como “una familia” esta organización?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Sería muy difícil para mí si tuviera que dejar esta institución?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Siento los problemas de la institución, como propios?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO

¿En mi área de trabajo cuento con los equipos necesarios para cumplir mi labor?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Está estipulado un cronograma de trabajo en mi área que me permite cumplir mi labor en los plazos previstos?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Tengo claridad en las funciones que debo cumplir en mi área de trabajo?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

MOTIVACIÓN**¿Me siento fuertemente motivado para realizar mi trabajo en la UNAC?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿En este momento estoy en este trabajo solo por necesidad?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

LIDERAZGO Y ESTILO DE DIRECCIÓN**Cuando existen conflictos, ¿intervengo positivamente para solucionarlos?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

- **¿Siento que mi forma de trabajar y expresarme es respetada por mis compañeros de trabajo?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

- **¿Comparto con libertad mis opiniones y son respetadas?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

COMUNICACIÓN

- **¿Se tiene en cuenta los aportes de los colaboradores para planear una nueva actividad?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

- **¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en mi área de trabajo como con las otras dependencias?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

RELACIONES INTERPERSONALES

- **¿Sus compañeros participan activamente en las integraciones recreativas programadas por la institución?**

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Cuando me reúno con el equipo de trabajo expreso mis opiniones con libertad?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

TOMA DE DECISIONES

¿Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿En la toma de decisiones tengo en cuenta las referencias de mis colaboradores?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

TRABAJO EN EQUIPO

¿Al momento de trabajar en equipo, me esfuerzo por alcanzar los objetivos propuestos?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de la Corporación Universitaria Adventista de Medellín?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

¿Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido son favorables para cumplir mis funciones?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Recibo información sobre los riesgos laborales a los que estoy expuestos en la Corporación Universitaria Adventista de Medellín?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

¿Siento que desde mi área de trabajo apporto significativamente en el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales la Corporación Universitaria Adventista de Medellín?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿La misión, visión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué de la Corporación Universitaria Adventista de Medellín?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

¿Las capacitaciones brindadas responden a las necesidades de la institución?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Las capacitaciones recibidas me han profesionalizado en mi trabajo?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

¿En la Corporación Universitaria Adventista hay preocupación por mantener una política justa para determinar los salarios de su personal?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)

- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Estoy satisfecho con el salario que recibo de acuerdo al cargo que desempeño?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

RECONOCIMIENTO

¿Siento que los trabajadores destacados tienen un buen reconocimiento en la Corporación?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

¿Recibo incentivos y reconocimientos cuando realizo bien mi trabajo?

- Totalmente de Acuerdo (TA)
- De Acuerdo (A)
- Algunas Veces (AV)
- En Desacuerdo (D)
- Totalmente Desacuerdo (TD)

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA EL RECTOR UNAC

Clima organizacional y comunicación interna

PREGUNTAS:

1. ¿QUÉ EXPECTATIVAS TENÍA EN RELACIÓN A CÓMO ENCONTRÓ LA INSTITUCIÓN?
2. ¿CÓMO SE HA SENTIDO EN EL NUEVO CARGO COMO DIRECTOR DE LA UNIVERSIDAD EN COLOMBIA, Y TAMBIÉN SABIENDO LA GRAN RESPONSABILIDAD QUE TIENE COMO PRESIDENTE DEL CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ADENTISTAS EN INTERAMERICA?
3. AL LLEGAR A LA UNAC ¿CUÁL ES SU OPINIÓN FRENTE A LA COMUNICACIÓN INTERNA Y AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ALLÍ?
4. ¿QUE MODELOS EDUCATIVO ESTAN IMPLEMENTANDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y LA CULTURA DE CALIDAD?
5. CUANDO SE PRESENTAN INCONVENIENTES O PROBLEMAS, QUÉ CONDUCTO REGULAR SE LLEVA A CABO PARA RESOLVER DICHOS CONFLICTOS.
6. ¿USTED RECIBE SUGERENCIAS DE LAS DEMÁS DEPENDENCIAS?

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA COLABORADORES DE LA UNAC

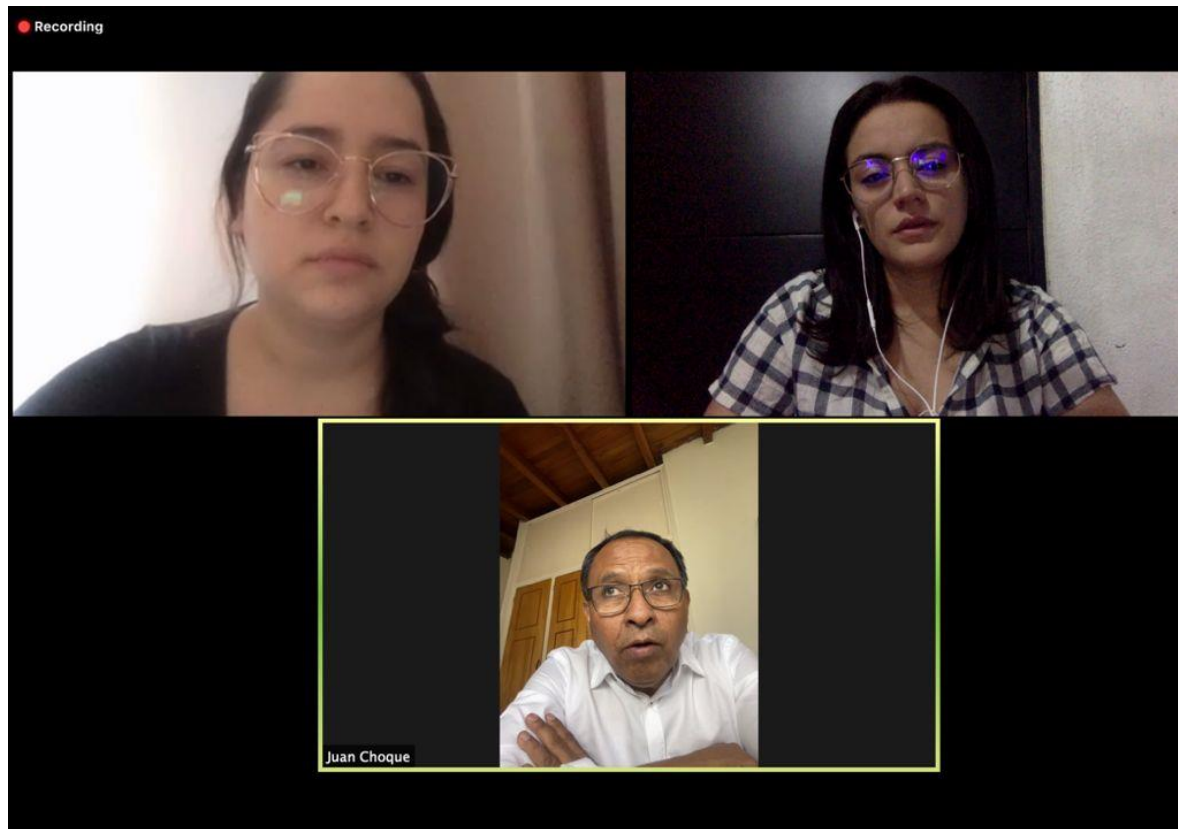
Clima organizacional y comunicación interna

PREGUNTAS:

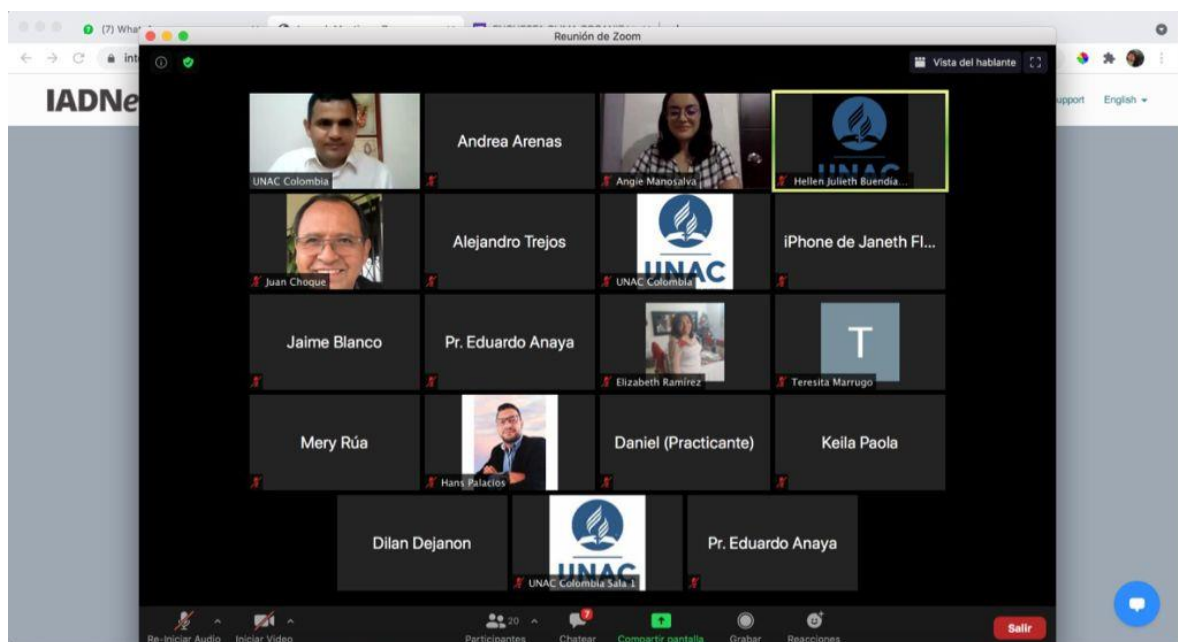
Cargo - Tiempo de trabajo

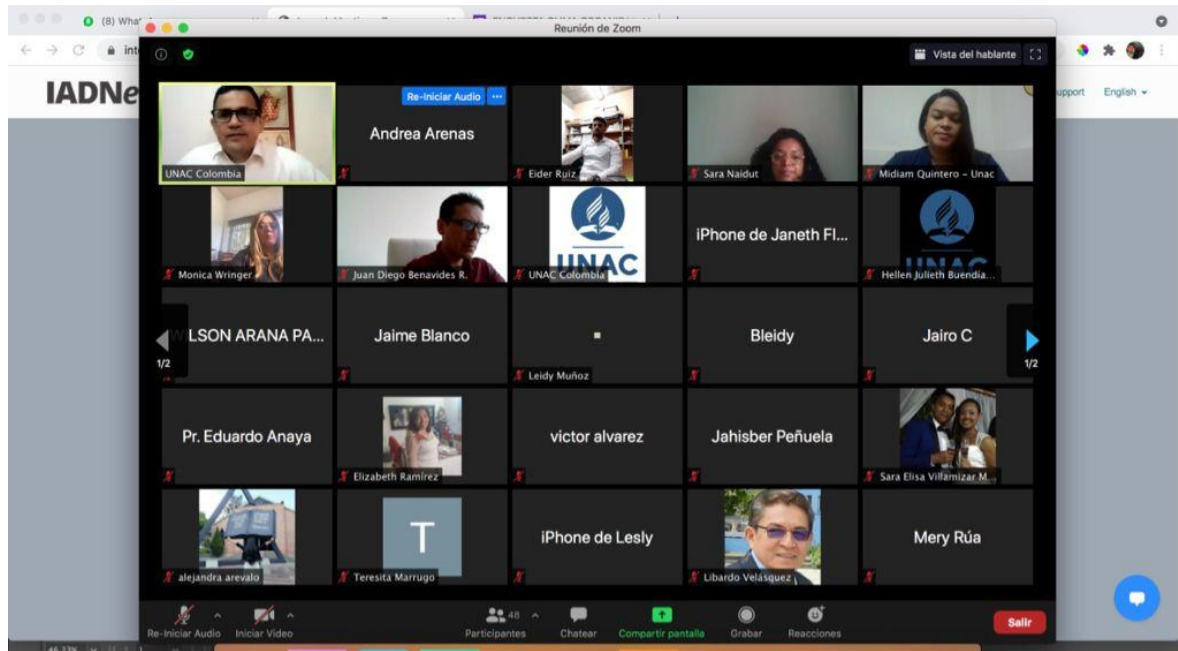
1. ¿LE RESULTA FÁCIL COMUNICARSE CON LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD, PORQUÉ?
2. ¿CUÁL HA SIDO EL MAYOR RETO A ENFRENTAR EN CUANTO A LA RELACIONES INTERPERSONALES?
3. ¿EN EL TIEMPO QUE LLEVA EJERCIENDO EN LA INSTITUCIÓN SE HAN PRESENTADO ALGUNAS CRISIS INTERNAS, CÓMO HAN RESUELTO ESTE ASUNTO?
4. ¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA SOBRE CÓMO SE PODRÍA TRABAJAR MEJOR EN LA INSTITUCIÓN?
5. **¿CREE QUE ALGÚN SISTEMA PODRÍA MEJORARSE DENTRO DE LA EMPRESA?**
6. ¿CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE SE UTILIZAN EN LA INSTITUCIÓN?
7. ¿CÓMO HA SIDO LA COMUNICACIÓN EN MEDIO DE LA PANDEMIA, HAN ESTADO FISICAMENTE O SOLO ONLINE?
8. ¿RECIBÍO INDUCCIÓN AL LLEGAR A TRABAJAR EN LA UNIVERSIDAD? SÍ ES ASÍ, ¿CÓMO FUE? SI NO ES ASÍ, ¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE RECIBIERAN A LOS FUTUROS COLABORADORES?
9. EN EL TIEMPO QUE LLEVA EN LA INSTITUCIÓN CREE QUE TIENE LA OPORTUNIDAD DE CRECER PROFESIONALMENTE?

ENTREVISTA CON EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD

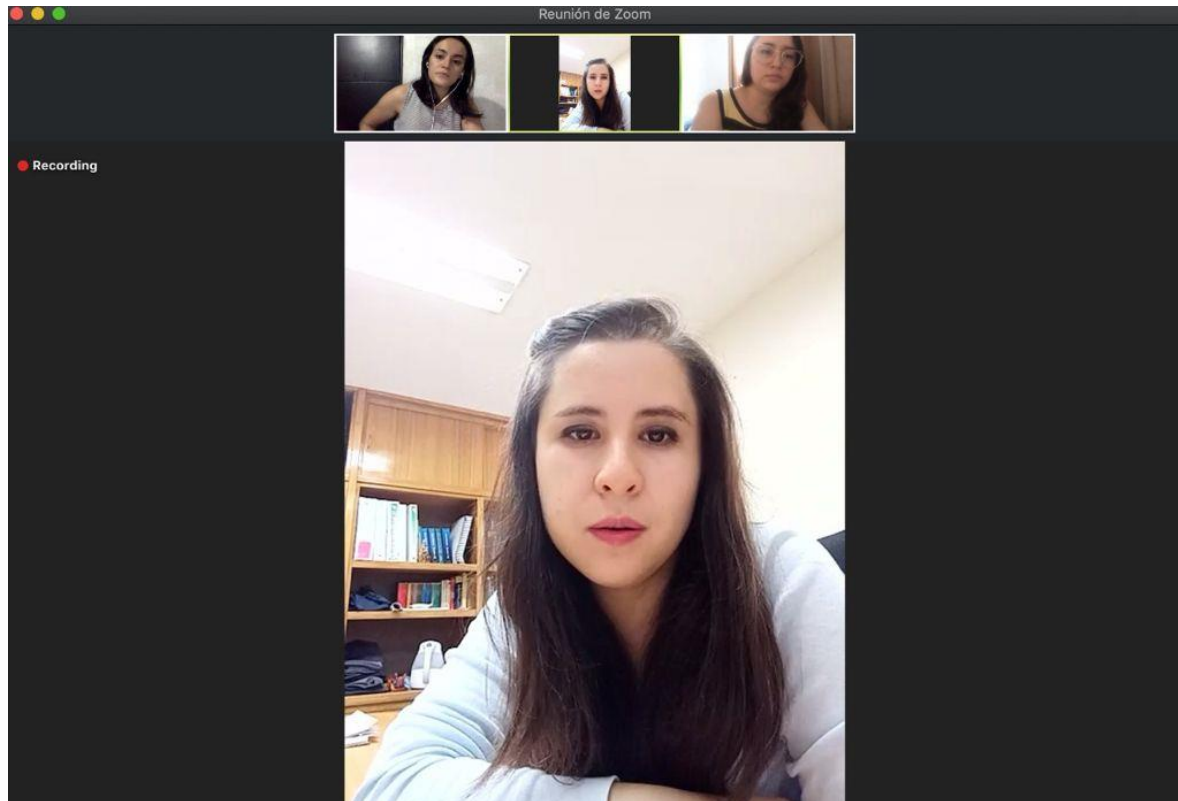


REUNIÓN DE PRESENTACIÓN AL PERSONAL CORPORATIVO

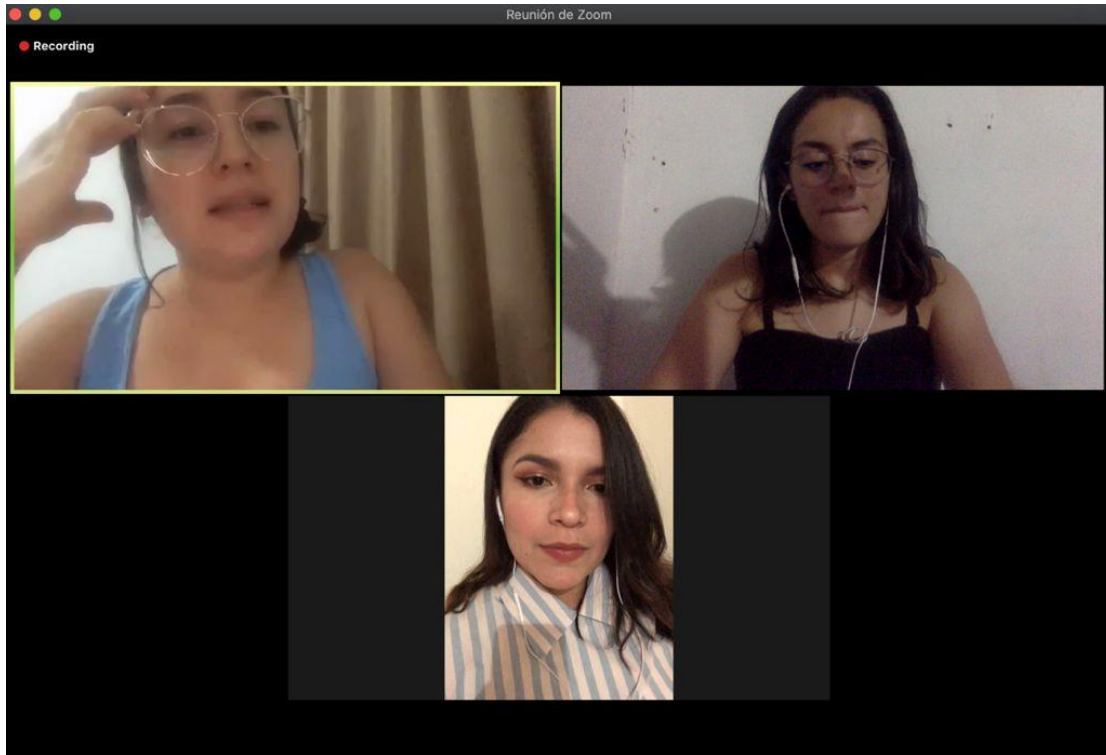




ENTREVISTA CON DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS



ENTREVISTA CON DIRECTORA DE COMUNICACIONES



ENTREVISTA CON FUNCIONARIOS



