



INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL INTERNA
EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO
SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, DURANTE EL II SEMESTRE
DEL AÑO 2017 Y I SEMESTRE DEL AÑO 2018.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN LA ESPECIALIZACIÓN "GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL"

Estudiante: Wendy Lorena Rodríguez Trujillo

2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



La comunicación organizacional interna en las empresas, es un eje que articula las diferentes funciones que se llevan a cabo y además satisfacción por cada uno de los colaboradores.

El problema se formula a través de la siguiente pregunta:

- ¿Cuál es la Influencia de la deficiente comunicación organizacional interna en el desarrollo organizacional del Colegio Seminario San Juan Apóstol Ubicado en la calle 5 N° 7-30, del municipio de Facatativá durante el II semestre del año 2017 y I semestre del año 2018.?



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



- Según (KREPS 1995), proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella".
- (GOLDHABER, 2000), Comunicación Organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.



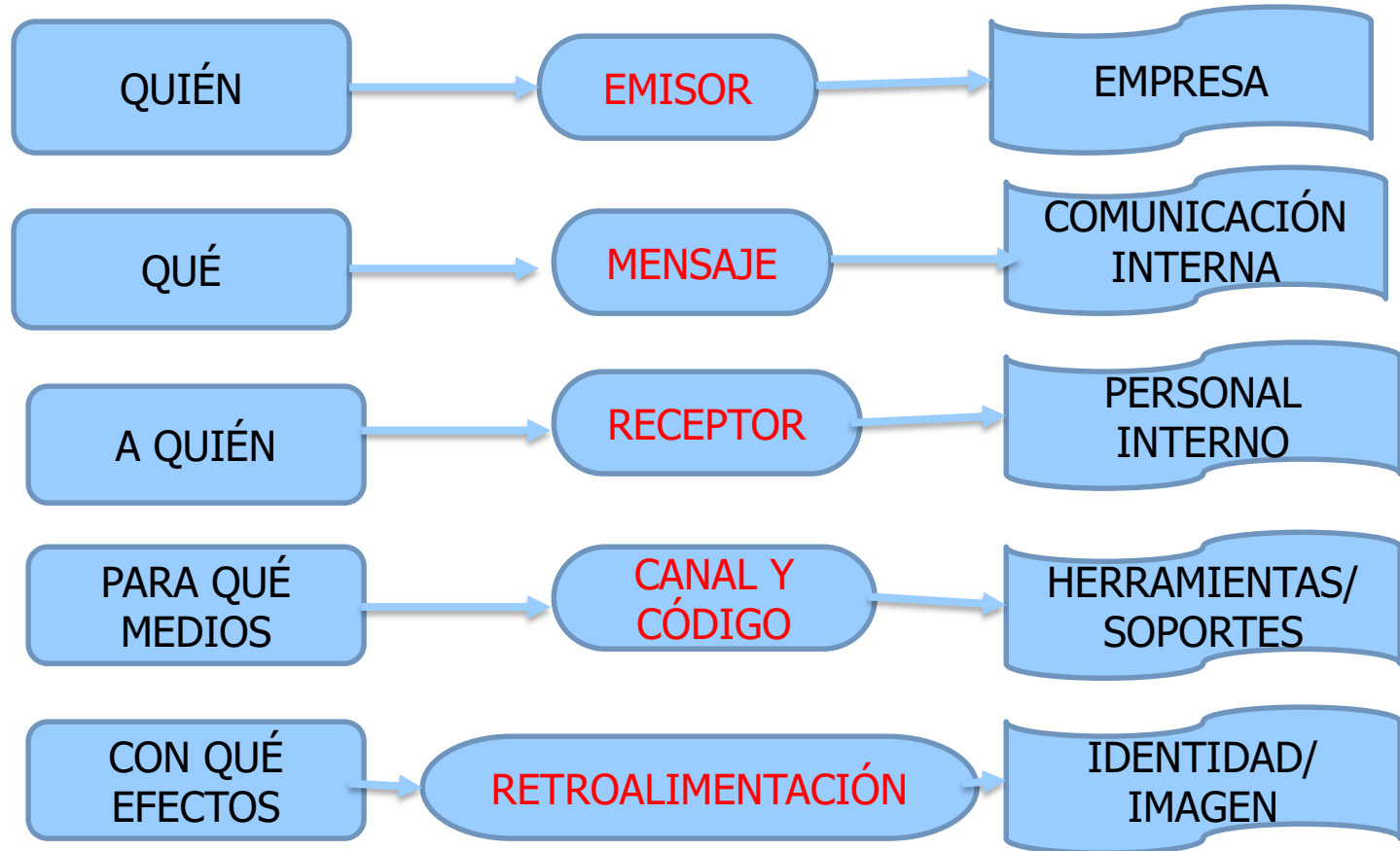
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA



(ANDRADE, 2004), Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.



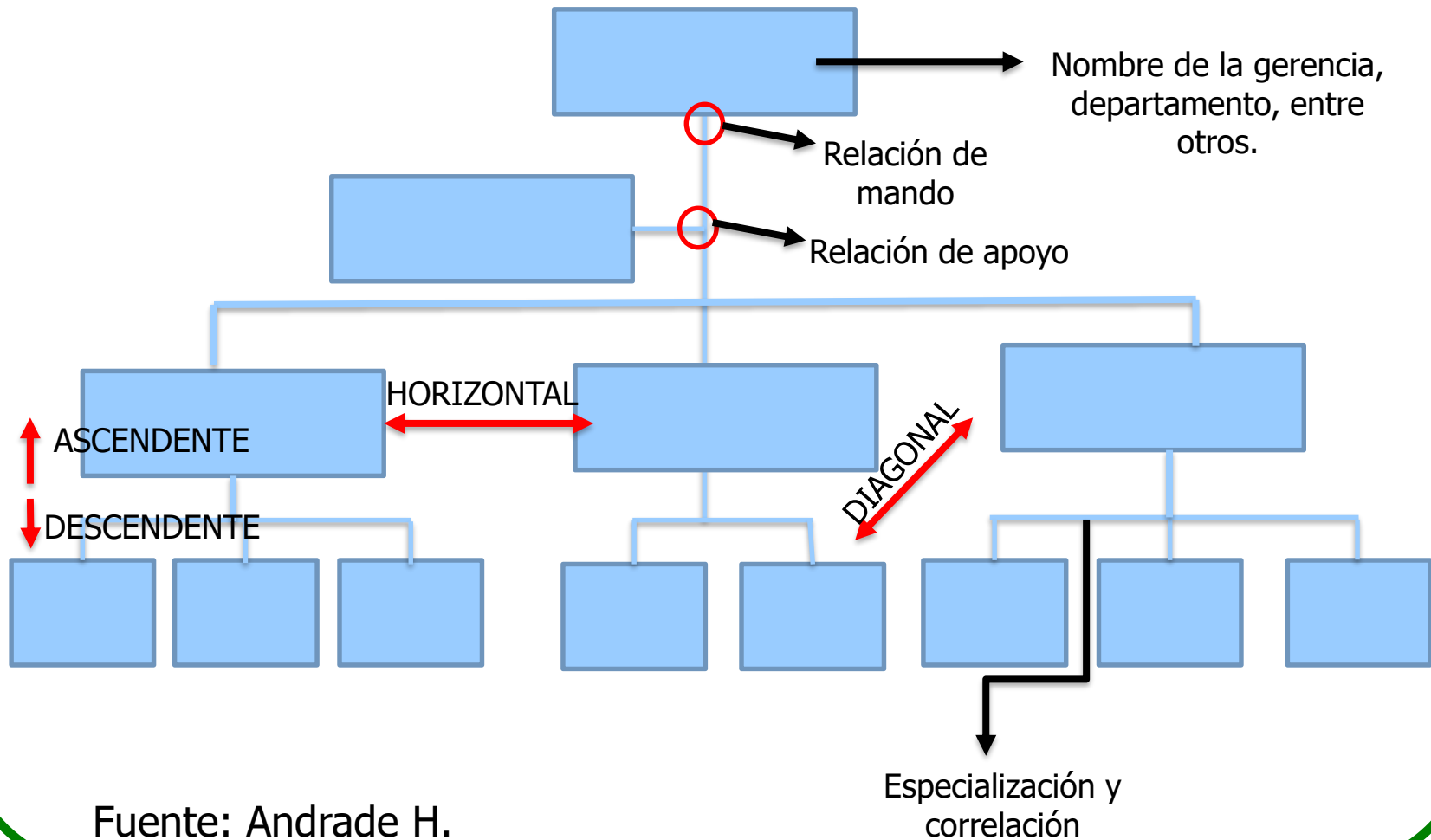
ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA



Fuente: Andrade H.



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA – ORGANIGRAMA.



Fuente: Andrade H.



DESARROLLO ORGANIZACIONAL



BECKHARD, 1984), define Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planeado, a través de toda la organización y dirigidos desde arriba, para incrementar la efectividad y la salud de la organización, por medio de intervenciones planeadas en los “procesos” de la organización, usando el conocimiento de la ciencia del comportamiento.



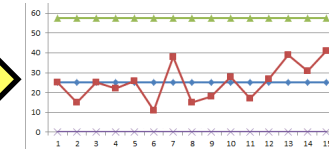
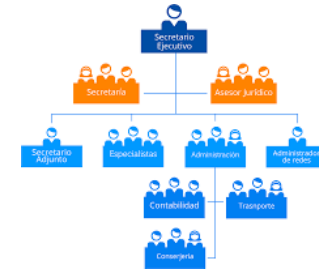
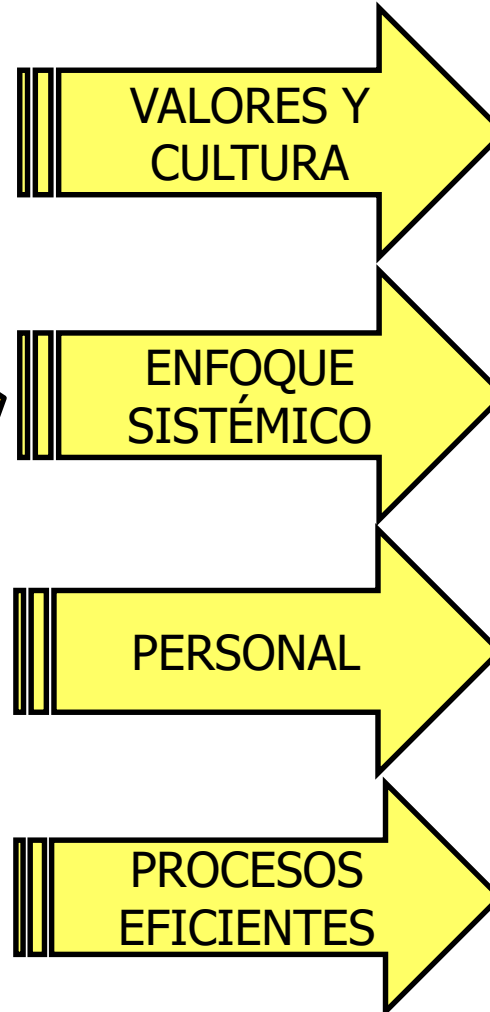
DESARROLLO ORGANIZACIONAL



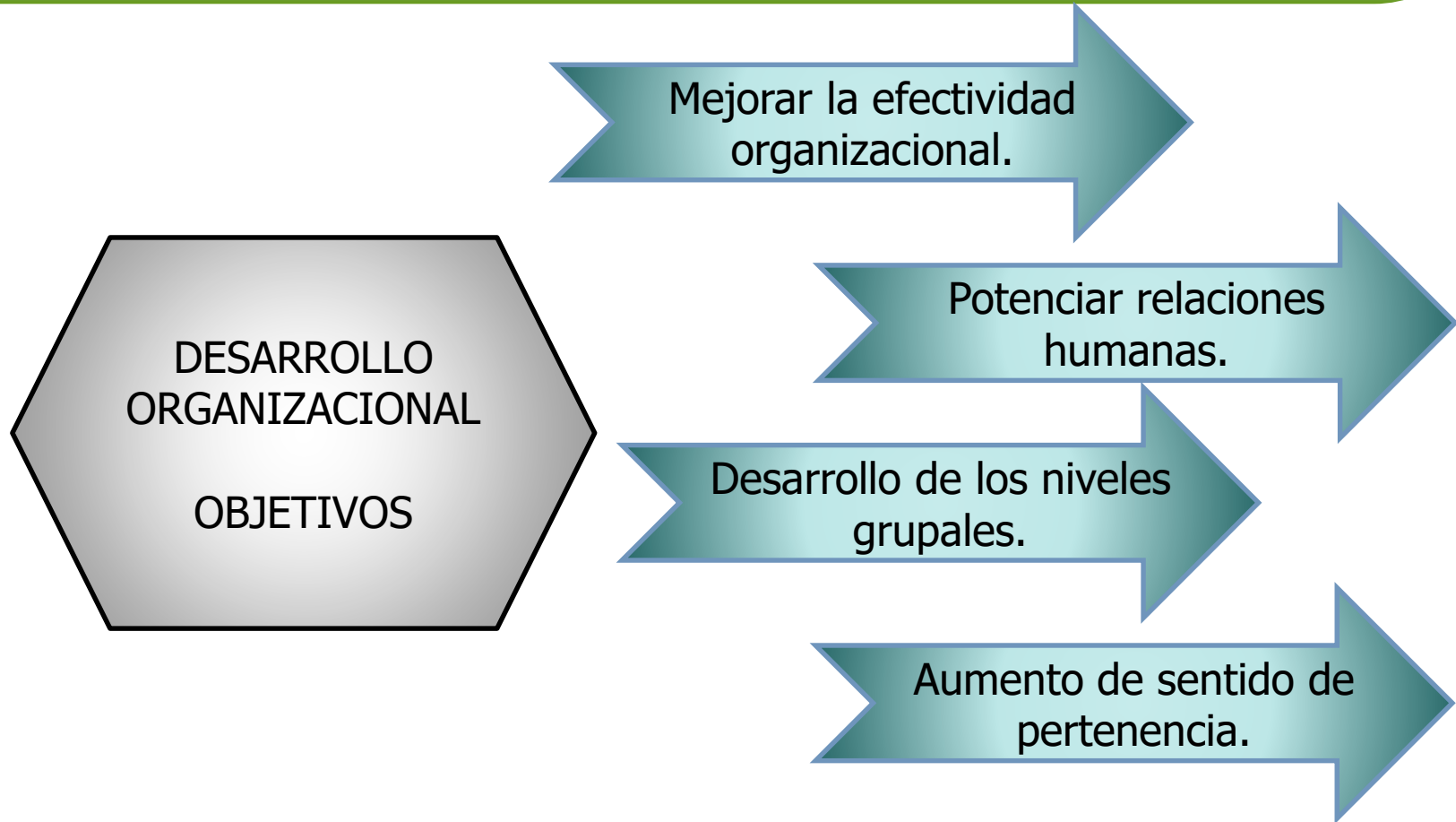
Para (BURKE, 1974) el Desarrollo Organizacional es un proceso de cambio en la cultura organizacional a través de la utilización de la tecnología de la ciencia del comportamiento, la investigación y la teoría. Más específicamente, para que una intervención en una organización sea D.O., debe responder a una necesidad sentida por parte del cliente, involucrar directa y colaborativamente al cliente en la planeación e implementación de la intervención y conducir a un cambio en la cultura de la organización.



DESARROLLO ORGANIZACIONAL



DESARROLLO ORGANIZACIONAL



COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL. PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL AÑO 2018.



RECTOR GENERAL PED

Suárez Alarcón José Antonio

RECTOR

Pbro. Pablo Emigdio Beltrán Triana

VICERRECTORA

Prieto Molina Mariela

COORDINADOR

Orjuela Sánchez Fabián Enrique

Schroeder Torres Pahola Alexandra

DOCENTES

Baracaldo Gómez Arcángel

Bernal Bernal Diana Constanza

Cárdenas Espitia Zayra Alejandra

Castillo Céspedes Carlos Arturo

Duarte Burgos María Angélica

Gil Mora Mónica Liliana

Hernández Hernández Alejandro

Hernández Lugo Freddery Esneider

Hernández Rubio Javier Andrés

Jiménez Rubio Omar

Maldonado Carvajal Carlos Arturo

Mesa Ruiz Fredy Andrés

Ramírez Muñoz José Vicente

Santana Martínez Diego Javier

Silva Morales Claudia Viviana

Valdivieso Mogollón Laura Cristina

Vergara Silva Mauricio

ORIENTADOR ESCOLAR

Ávila Coneo Luis Eduardo

ENFERMERA

Ardila Lugo Camila Andrea

ADMINISTRATIVOS

Rodríguez Trujillo Wendy Lorena

Ubaque Gómez Dora Patricia

RECEPCIONISTA

Cortés Velásquez Dabeiba Yaneth

PERSONAL ASISTENCIAL

Avendaño Bohórquez Sonia Rocío

Bermúdez Leytón Rosa Emma

Valencia Castro Deyber Jahir

PORTERO Y VIGILANTE

Sánchez Parra Nelson

ESTUDIANTES SENA

González Guzmán Jeferson Andrey

Linares Jaimes Cristian David

DOCENTES POR HORAS

Martínez Zamudio Andrés Rodrigo

Ramírez Mahecha Camila Andrea



MARCO LEGAL EN COLOMBIA



- Decreto 1860 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional, reglamenta la Ley 115 de 1994.

se establecen ciertos criterios de comunicación interna en las instituciones privadas.



MARCO LEGAL EN COLOMBIA



Decreto 1860 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional, reglamenta la Ley 115 de 1994.

- Artículo 15: Adopción del proyecto educativo Institucional. Cada establecimiento educativo goza de autonomía para formular, adoptar y poner en práctica su propio proyecto educativo institucional sin más limitaciones que las definidas por la ley y este reglamento.
- Su adopción debe hacerse mediante un proceso de participación de los diferentes estamentos integrantes de la comunidad educativa:
 1. Formulación y deliberación.
 2. La adopción.
 3. Modificaciones.
 4. Agenda de proceso.
 5. Plan operativo.



MATRIZ DE VARIABLES – COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.



	Tipos	Comunicación: <ul style="list-style-type: none">• Ascendente• Descendente• lateral• Escrita• Oral• No verbal• Directa• Indirecta• Formal• Informal	6. ¿Conoce los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución educativa?	
	Elementos	<ul style="list-style-type: none">• Emisor• Receptor• Código• Canal• Mensaje• Contexto• Retroalimentación• Ruido	7. ¿Cómo califica usted los medios de comunicación interna con los que cuenta el Colegio?	



MATRIZ DE VARIABLES – DESARROLLO ORGANIZACIONAL.



HIPÓTESIS: Con una mejor comunicación organizacional interna, habrá un mayor desarrollo organizacional impulsado por la calidad de comunicación en el Colegio Seminario San Juan Apóstol.

VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo Organizacional

Contextualización	Aspectos	Indicadores	Pregunta	Técnica/ Instrumento
<p>Es el medio más frecuentemente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en evolución constante. De esta manera, las organizaciones se ven obligadas a vencer el reto de la resistencia al cambio y a la búsqueda del equilibrio entre los objetivos organizacionales y de los objetivos personales de quienes la conforman. Actualmente se reconoce al factor humano como el factor determinante para el logro de los objetivos y por consiguiente, del éxito de una organización. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante profundizar en el estudio de los factores que determinan la motivación y el rendimiento de las personas.</p>	Cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de adaptación • Barreras de adaptación • Proceso de cambio 	1. ¿Cree que existen barreras de adaptación con las que se tiene que retar el desarrollo organizacional de la institución educativa?	<p>Encuesta - Cuestionario</p>
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de oficios • Trabajo en equipo 	2. ¿Piensa que cuando se hace repartición de tareas, influye en el trabajo en equipo, dentro de la institución educativa?	
	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y toma de riesgos. 	3. ¿Identifica algunos aspectos de la cultura de la institución? 4. ¿Piensa que la cultura organizacional influye a la hora de llevar a cabo tareas de la institución?	



MATRIZ DE VARIABLES – DESARROLLO ORGANIZACIONAL.



<p>Para que el Desarrollo Organizacional tenga un buen funcionamiento es importante mantener una visión global de la empresa y un enfoque de sistemas abiertos buscando desarrollar las potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones internas y externas.</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Liderazgo</p> <p>Aprendizaje organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los resultados. • Orientación hacia las personas. • Orientación al equipo de trabajo. • Percepción • Convivencia laboral • Atribución • Responsabilidad • Clasificación • Estrategias 	<p>5. ¿Cómo percibe el clima organizacional dentro de la institución, es apropiado?</p>	<p>Encuesta - Cuestionario</p>
--	--	---	---	---------------------------------------

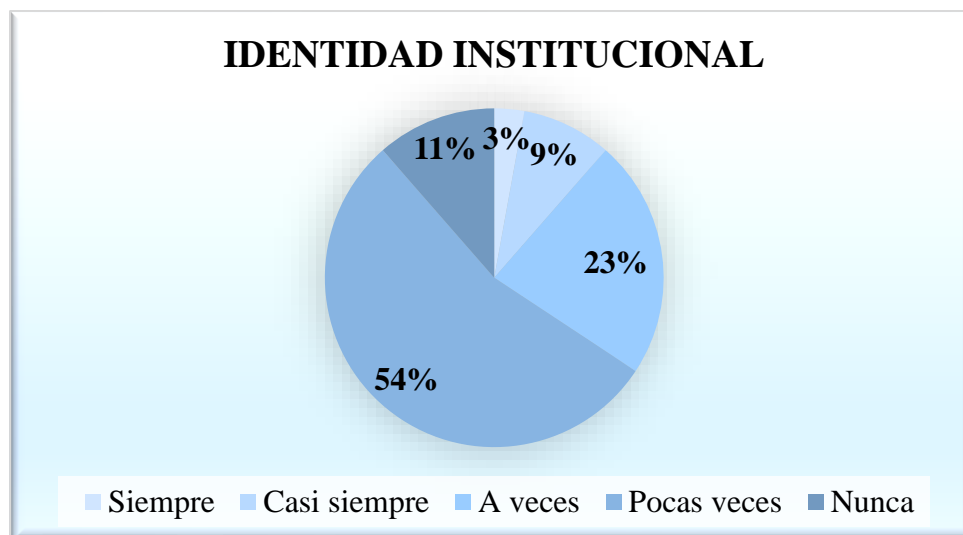


¿CREE QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA CREA SENTIDO DE PERTENENCIA INSTITUCIONAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES HACIA EL COLEGIO?.



Identidad institucional.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	1	0,03	2,86%
Casi siempre	3	0,09	8,57%
A veces	8	0,23	22,86%
Pocas veces	19	0,54	54,29%
Nunca	4	0,11	11,43%
TOTAL	35		100%

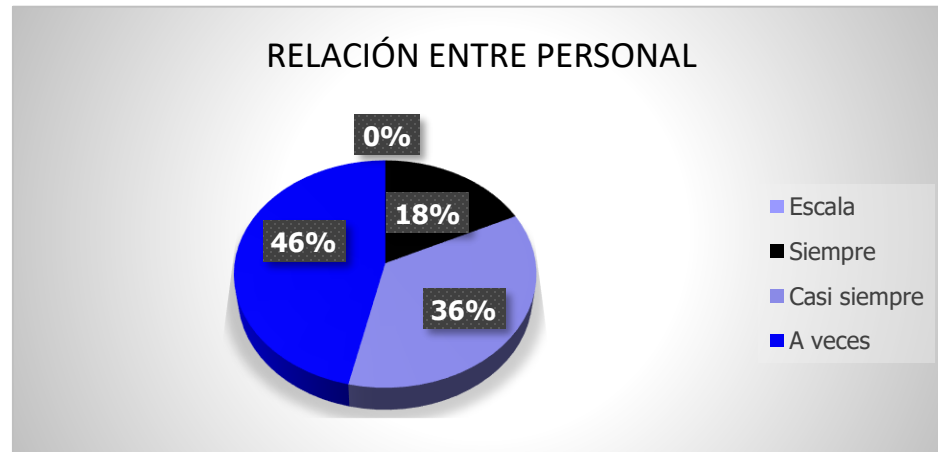
Análisis: Esto quiere decir que la institución no ha trabajado constantemente, en este aspecto importante como lo ES EL SENTIDO DE PERTENENCIA, por eso es significativo que se tenga una gestión eficaz y eficiente desde esta perspectiva, que se puede generar a través de la motivación, dando las razones suficientes para que nazca o se mantenga el sentido de pertenencia con la institución. Creo que este componente puede diferenciar de las demás instituciones, es decir se crea valor.



¿CONSIDERA QUE SE REALIZA UN PROCESO ADECUADO EN CUANTO A LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN, LLEGAN ASÍ A LA BUENA COORDINACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?.



Relación entre el personal.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	5	0,14	14%
Casi siempre	10	0,29	29%
A veces	13	0,37	37%
Pocas veces	7	0,2	20%
Nunca	0	0	0%
TOTAL	35		100%



Análisis: se puede afirmar que el Colegio Seminario, necesita MEJORES PROCESOS PARA COMUNICAR, Y ESTA TIENE QUE APLICARSE A TODAS LAS ÁREAS CONSTANTEMENTE. En mi opinión una de las formas de mejorar, es realizando actividades de INTEGRACIÓN, en donde se fortalezca la confianza entre todos los colaboradores, haciendo que la comunicación mejore. Otra forma es transmitir la información de manera individual, cuando esta es compleja o extensa, dando el significado de que todos son importantes y que se quiere que estén informados de manera clara. Para mejorar procesos de comunicación, también es importante solucionar conflictos internos entre colaboradores, porque se dañan los procesos. Todos los cambios, decisiones, recomendaciones, felicitaciones, entre otros, se deben informar para mejorar las relaciones entre todo el grupo de trabajo, llegando así a la buena coordinación entre la organización.



¿DENTRO DE LA INSTITUCIÓN SE REALIZAN PROCESOS DE COMUNICACIÓN QUE MEJORAN LA INTERACCIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN, EVITANDO CONFLICTOS Y MEJORANDO EL CLIMA ORGANIZACIONAL?.

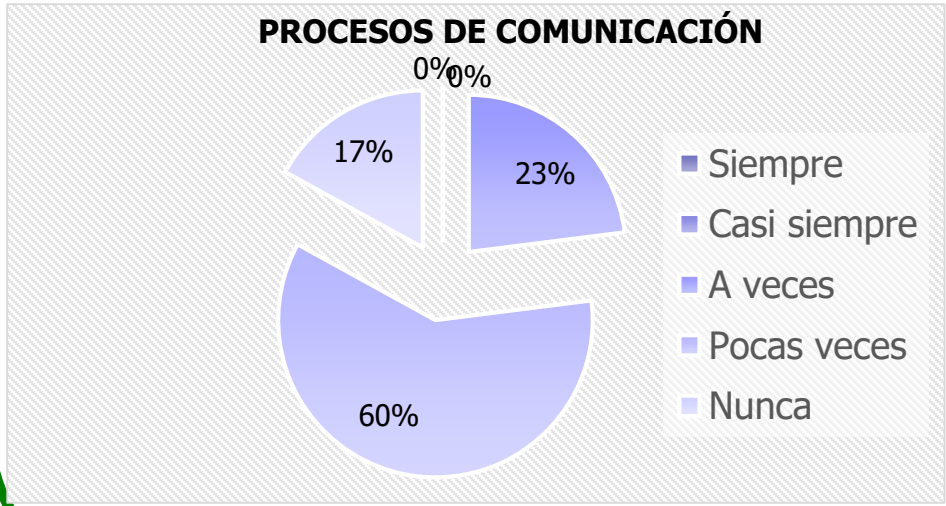


Procesos de comunicación.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	0	0,00	0%
A veces	8	0,23	23%
Pocas veces	21	0,6	60%
Nunca	6	0,17	17%
	35		100%

Análisis: Se analiza que la institución requiere REALIZAR PROCESOS EN DONDE SE REDUZCAN LOS CONFLICTOS, teniendo en cuenta que los colaboradores pasan bastante tiempo dentro de la institución, y el mal clima organizacional, les genera estrés y por lo tanto afecta su bienestar físico y emocional. Además se perjudicarán los resultados en los procesos.

Por esto, se debe trabajar en los casos particulares, el tiempo necesario, que implica escuchar a las personas involucradas, analizar muy objetivamente la explicación de cada uno, para poder tomar la mejor decisión, que resuelva la diferencia y beneficie tanto a los colaboradores como a la empresa.

Sin embargo la institución también tiene que valorar sus falencias y mejorarlas, en temas como mala definición de funciones, escasez de recursos, puntos de percepción diferentes para colaboradores del mismo cargo, entre otros. Siendo este el punto de partida para la mejora del clima organizacional.



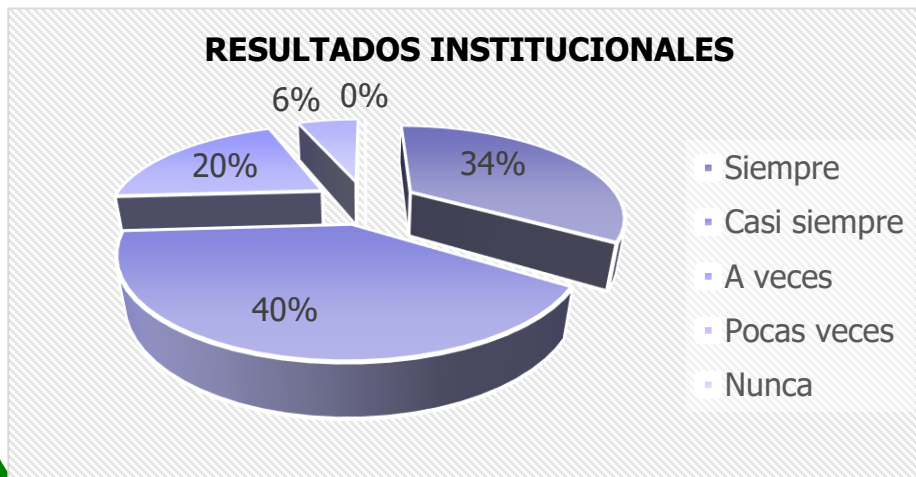
¿CONSIDERA QUE UNA BUENA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA MEJORARÍA LOS RESULTADOS DEL COLEGIO EN LAS DIFERENTES ÁREAS QUE ENCONTRAMOS?



Resultados institucionales.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	12	0,34	34%
Casi siempre	14	0,40	40%
A veces	7	0,20	20%
Pocas veces	2	0,06	6%
Nunca	0	0,00	0%
	35		100%

Análisis: Es decir que para los colaboradores, la comunicación organizacional interna, es muy representativa para generar resultados.

Por lo tanto el Colegio Seminario DEBE INCLUIR A TODOS LOS COLABORADORES, dentro de las decisiones o permitirles conocer los procesos de los cambios y decisiones que podrían llegar a afectarlos, para así llegar conjuntamente a los objetivos propuestos. Evitando que se creen rumores negativos que afecten los procesos.



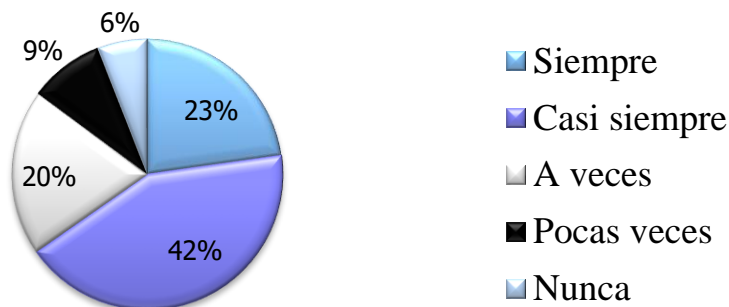
¿CREE QUE CON UNA BUENA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL LOS COLABORADORES DE LAS DIFERENTES ÁREAS MEJORARÍAN SU ACTITUD FRENTE A LAS ACTIVIDADES DESIGNADAS?



Actitud en actividades.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	8	0,23	23%
Casi siempre	15	0,42	42%
A veces	7	0,20	20%
Pocas veces	3	0,09	9%
Nunca	2	0,06	6%
	35		100%

Análisis: Cuando dentro de la institución se presenta **COMUNICACIÓN EFECTIVA**, el resultado que se producirá por parte de los colaboradores, serán **ACTITUDES POSITIVAS**, QUE LO **MANIFESTARÁN EN LA CALIDAD DE SERVICIO**, en este caso a estudiantes y padres de familia, además en la relación con compañeros de trabajo, y así habrá mayor satisfacción por todos los involucrados a la institución.

ACTITUD EN ACTIVIDADES



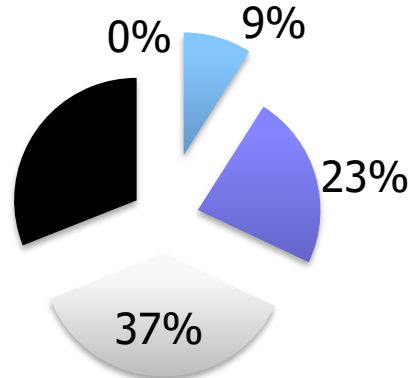
¿CONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE EXISTEN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?



Tipos de comunicación interna.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Todos	3	0,09	9%
La gran mayoría	8	0,23	23%
Algunos	13	0,37	37%
Muy pocos	11	0,31	31%
Ninguno	0	0,00	0%
	35		100%

Análisis: Para el Colegio es importante que se CONOZCAN LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE SE MANEJAN, para tener un buen flujo de información, alcanzando objetivos y también ser competitivos en relación a los demás Colegios, en busca del desarrollo organizacional.

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA



■ Todos ■ La gran mayoría ■ Algunos ■ Muy pocos ■ Ninguno

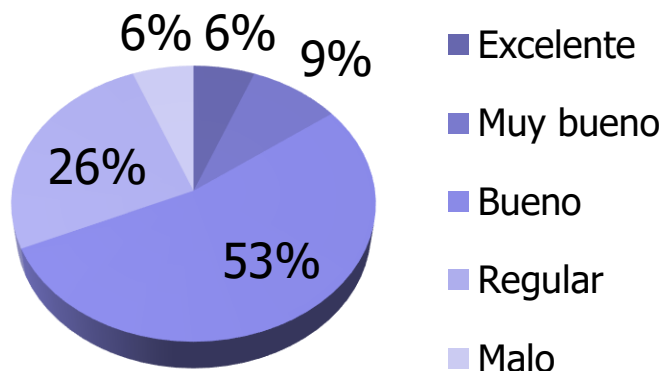


¿CÓMO CALIFICA USTED LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA CON LOS QUE CUENTA EL COLEGIO?



Calificación de comunicación interna.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Excelente	2	0,06	6%
Muy bueno	3	0,09	9%
Bueno	19	0,53	53%
Regular	9	0,26	26%
Malo	2	0,06	6%
	35		100%

Calificación de comunicación interna



Análisis: Los tipos de comunicación que se manejan internamente, los OPERAN MEDIANAMENTE, por lo tanto se debe dar a conocer todos los tipos de comunicación y optimizarlos para que todos sean excelentes, y mejore el flujo de información.

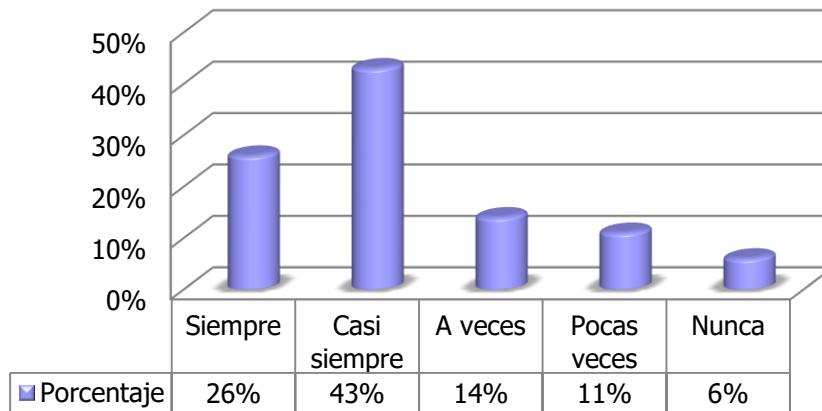


¿CREE QUE EXISTEN BARRERAS DE ADAPTACIÓN CON LAS QUE SE TIENE QUE RETAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?



Barreras de adaptación.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	9	0,26	26%
Casi siempre	15	0,43	43%
A veces	5	0,14	14%
Pocas veces	4	0,11	11%
Nunca	2	0,06	6%
	35		100%

BARRERAS DE ADAPTACIÓN



Análisis: En el Colegio Seminario algunas de las barreras a las que se tienen que enfrentar los colaboradores es por ejemplo, CAMBIO DE DIRECTIVOS, ROTACIÓN DE PERSONAL, CAMBIOS DE MÉTODOS DE ENSEÑANZA, NUEVA TECNOLOGÍA (SOFTWARE), ENTRE OTROS.

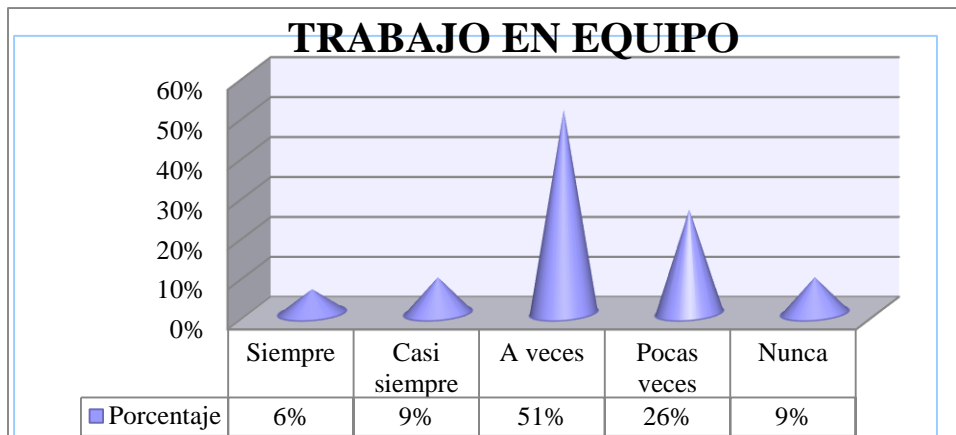
Por lo tanto se debe preparar al personal antes de realizar el cambio, para evitar respuestas negativas que dificulten los procesos, además de efectuar retroalimentación constante para informarlos a todos, y comprometerlos con los cambios, mostrando claridad y transparencia en la información.



¿PIENSA QUE CUANDO SE HACE REPARTICIÓN DE TAREAS, INFLUYE EN EL TRABAJO EN EQUIPO, DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?



Trabajo en equipo.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	2	0,06	6%
Casi siempre	3	0,09	9%
A veces	18	0,51	51%
Pocas veces	9	0,26	26%
Nunca	3	0,09	9%
	35		100%



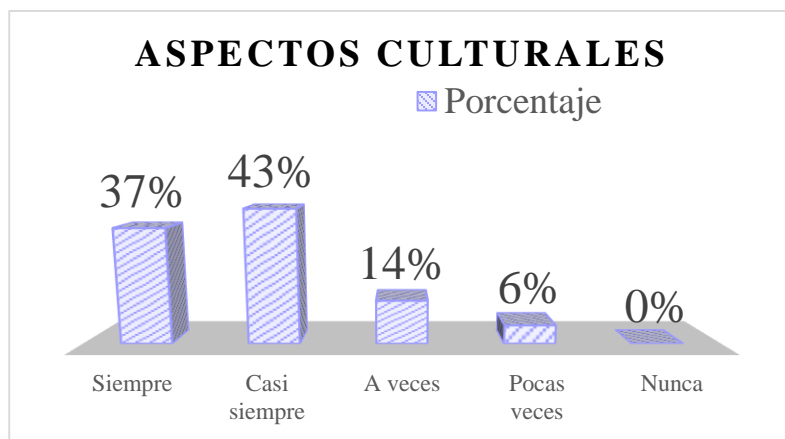
Análisis: Se debe orientar a los colaboradores a que LA DIVISIÓN DEL TRABAJO, FAVORECE EL TRABAJO EN EQUIPO, porque fácilmente en equipos se obtienen mejores resultados, con el mismo o menor esfuerzo, sin perder la definición de funciones de cada persona perteneciente al grupo de trabajo. Con la capacidad de solucionar dificultades que se les pueda presentar, incluyendo conflictos, como grupo de trabajo, mejorando el desarrollo organizacional.



¿IDENTIFICA ALGUNOS ASPECTOS DE LA CULTURA DE LA INSTITUCIÓN?



Aspectos culturales.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	13	0,37	37%
Casi siempre	15	0,43	43%
A veces	5	0,14	14%
Pocas veces	2	0,06	6%
Nunca	0	0,00	0%
	35		100%



Análisis: Es importante hacer que todos los colaboradores IDENTIFIQUEN LA CULTURA COLEGIO SEMINARIO, PARA QUE LOS RESULTADOS SEAN MEJORES, EN CUANTO A PROCESOS, CLIMA ORGANIZACIONAL, LIDERAZGO, ENTRE OTROS.

Sin embargo se deben identificar aspectos culturales negativos para evaluarlos y buscar estrategias para cambiarlos o eliminarlos.

La cultura se desarrolla de acuerdo a las dificultades que se les presente a los grupos de trabajo, durante los procesos de adaptación y una de las tareas es solucionarlos, para que se lleve conjuntamente el desarrollo de la cultura con la adaptación.

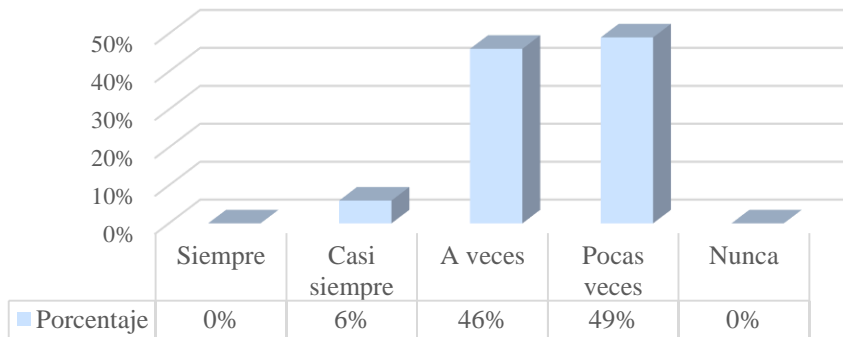


¿PIENSA QUE LA CULTURA ORGANIZACIONAL INFLUYE A LA HORA DE LLEVAR A CABO TAREAS DE LA INSTITUCIÓN?



Relación cultura y tareas.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	2	0,06	6%
A veces	16	0,46	46%
Pocas veces	17	0,49	49%
Nunca	0	0,00	0%
	35		100%

RELACIÓN CULTURA - TAREAS



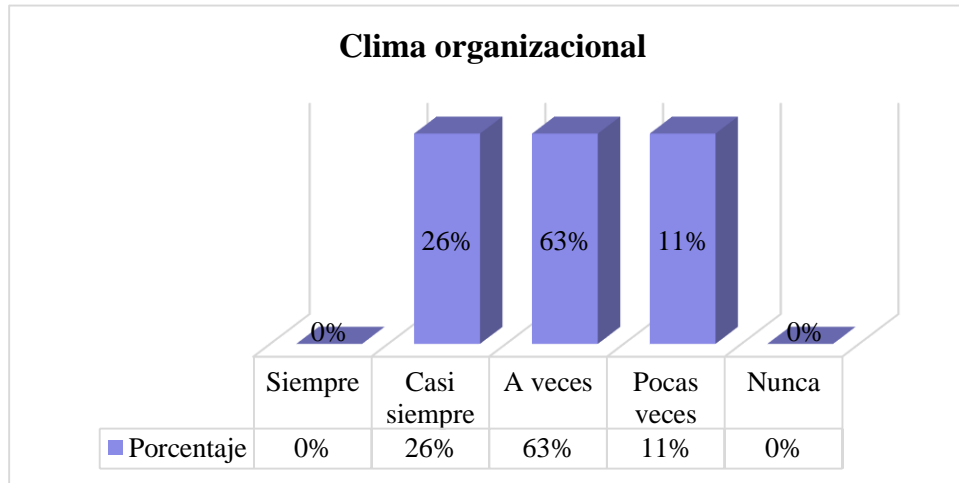
Análisis: Es importante que en la institución cree MAYOR INFLUENCIA DE LA CULTURA EN TODOS LOS COLABORADORES, PARA QUE INFLUYA EN EL AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL. Sin embargo reflejarla siempre y no por épocas, para que todos se comprometan y se sientan felices en el Colegio, y en caso de presentarse un momento de crisis se pueda contar con el equipo de trabajo, es decir estén más conectados con las situaciones. Es decir la cultura se puede utilizar como estrategia para mejores resultados.



¿CÓMO PERCIBE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, ES APROPIADO?



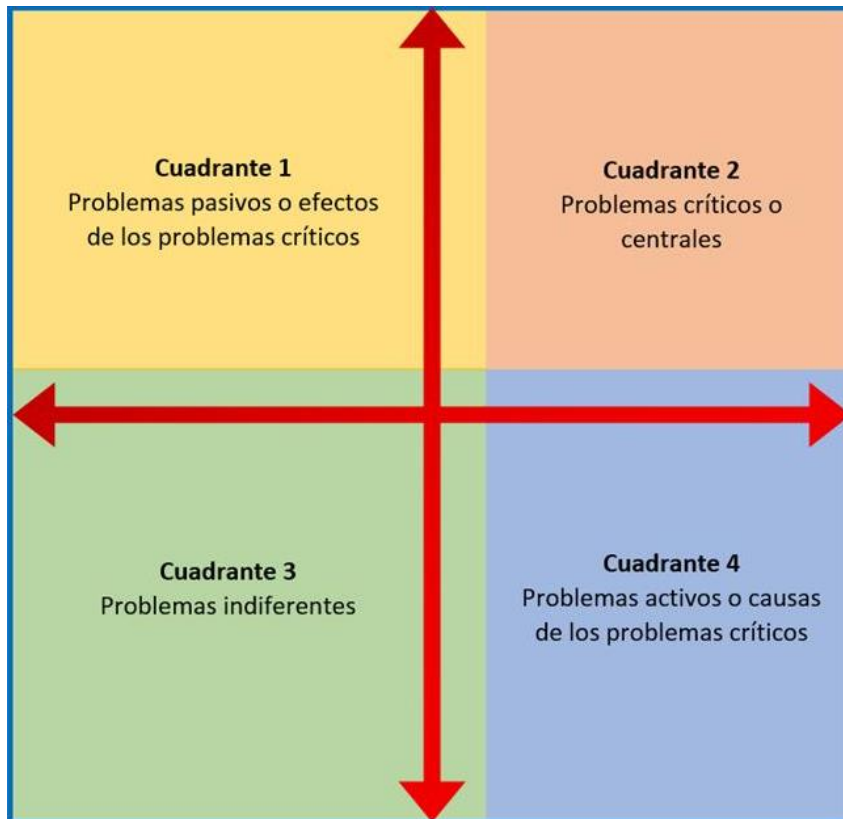
Clima organizacional.			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	9	0,26	26%
A veces	22	0,63	63%
Pocas veces	4	0,11	11%
Nunca	0	0,00	0%
	35		100%



Análisis: Por lo tanto presenciamos PROBLEMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL, para mejorarlo se debe trabajar en los aspectos anteriores, como por ejemplo consolidación de vínculos entre el grupo de trabajo, FOMENTACIÓN DEL SENTIDO DE PERTENENCIA, GENERACIÓN DE BUENA ACTITUD por parte de los colaboradores, entre otros, es decir es un trabajo conjunto en varios aspectos, mejorando el clima de la organización, llegando así al desarrollo organizacional y por lo tanto mejores resultados. Este proceso debe ser bien gestionado por los directivos, para que sea eficaz y eficiente dentro de la institución.



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



Fuente: Carill Garary

El fin del uso de esta herramienta, fue realizar un diagnóstico del Colegio Seminario, donde la información base fueron los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en la institución, para así determinar las variables importantes de mostrar, y analizar las herramientas útiles para aplicar y poder llegar a una propuesta estratégica, aplicada a la realidad de la institución.



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



- Para trabajar la Matriz, se empezó por definir las variables y luego responder la pregunta ¿el P1 es la causa para que suceda la P2, la P3 y la P4?, luego responder si ¿el P2 es la causa para que suceda la P1, la P3 y la P4?, posterior si ¿el P3 es la causa para que suceda la P1, la P2 y la P4?, y por ultimo si ¿el P4 es la causa para que suceda la P1, la P2 y la P3?, Y así dar una calificación, para así poder ponderar causas y consecuencias de los problemas detectados:
- **P1:** Falta de sentido de pertenencia.
- **P2:** Inadecuados procesos de comunicación organizacional interna.
- **P3:** Clima organizacional débil.
- **P4:** No dar a conocer tipos de comunicación interna.

Cód.	Problemas
P1	La fruta se deteriora durante la recolección
P2	Bajos ingresos económicos de los productores frutícolas
P3	Productores con limitadas capacidades para la recolección de fruta
P4	Abundancia de oferta en época de cosecha
P5	Perdida de cosecha por inadecuado manejo de plantaciones
P6	Proliferación de plagas y malos olores
P7	Maquinas recolectoras inadecuadas
P8	Maquinas recolectoras obsoletas
P9	Inadecuado manejo post cosecha de la fruta
P10	Bajos precios en época de cosecha
P11	Desconocimiento de tecnología de empaque y selección
P12	Compradores castigan precios por incumplimiento de normas técnicas
P13	Mantenimiento deficiente de cosechadoras
P14	La fruta se empaca sin selección
P15	Contaminación por fruta dañada

← EJEMPLO



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



● CALIFICACIÓN

Enfrentando los problemas (variables) entre sí con base en los siguientes criterios de calificación: 1, 2 y 3...

0

No lo causa

1

Lo causa indirectamente o tiene débil relación de causalidad

2

Lo causa semidirecta o tiene una relación de causalidad media

3

Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



Matriz de Vester.					
	P1	P2	P3	P4	Valores eje X
P1	X	3	2	0	5
P2	2	X	2	3	7
P3	2	3	X	2	7
P4	2	3	1	X	6
Valores eje Y	6	9	5	5	

P1: Falta de sentido de pertenencia.

P2: Inadecuados procesos de comunicación organizacional interna.

P3: Clima organizacional débil.

P4: No dar a conocer tipos de comunicación interna.



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



- Posteriormente se determinó el punto medio de la situación para poder graficar y reconocer el problema de mayor influencia, por medio de la siguiente ecuación:

$$X = \frac{\text{Mayor} + \text{Menor}}{2}$$

$$X = \frac{7+5}{2}$$

$$X = \frac{12}{2}$$

$$X = 6$$

$$Y = \frac{\text{Mayor} + \text{Menor}}{2}$$

$$Y = \frac{9+5}{2}$$

$$Y = \frac{14}{2}$$

$$Y = 7$$

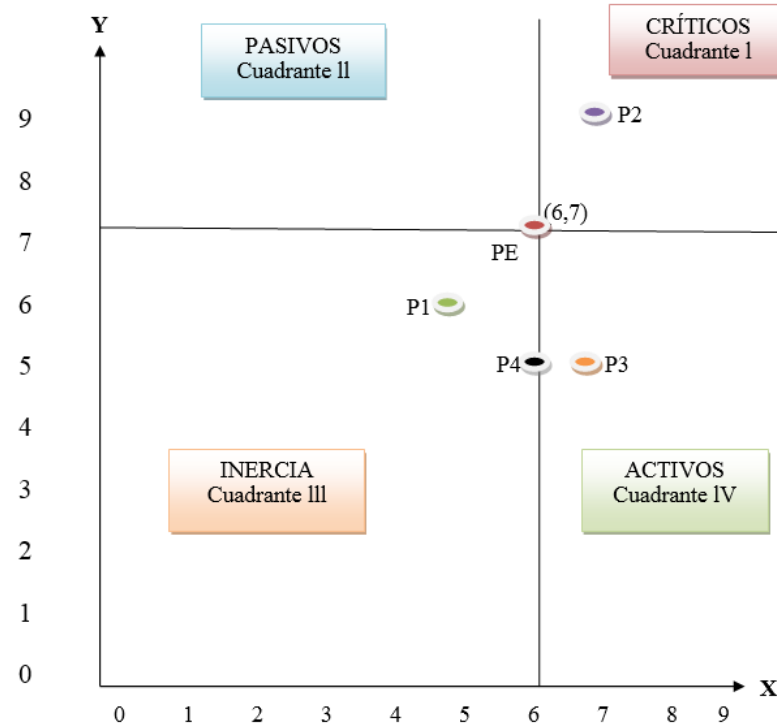


DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.

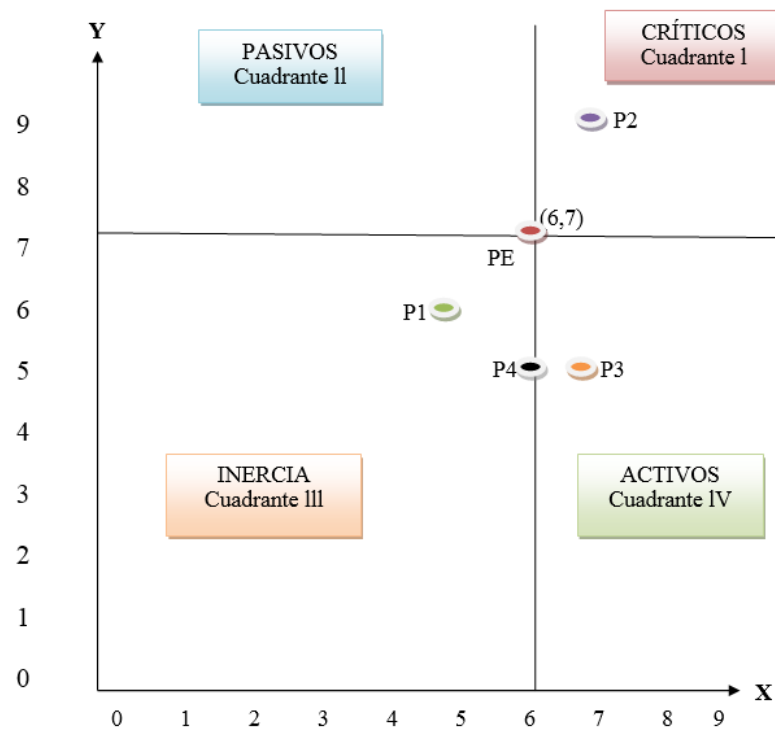


- Observamos a continuación la gráfica, donde se relacionan los resultados obtenidos, para detectar la mayor dificultad que presenta la institución:

Matriz de Vester.					
	P1	P2	P3	P4	Valores eje X
P1	X	3	2	0	5
P2	2	X	2	3	7
P3	2	3	X	2	7
P4	2	3	1	X	6
Valores eje Y	6	9	5	5	



DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



De acuerdo a la gráfica, los problemas se encontrarían priorizados de la siguiente manera:

- **P2:** Inadecuados procesos de comunicación organizacional interna.
- **P3:** Clima organizacional débil.
- **P4:** No dar a conocer tipos de comunicación interna.
- **P1:** Falta de sentido de pertenencia.

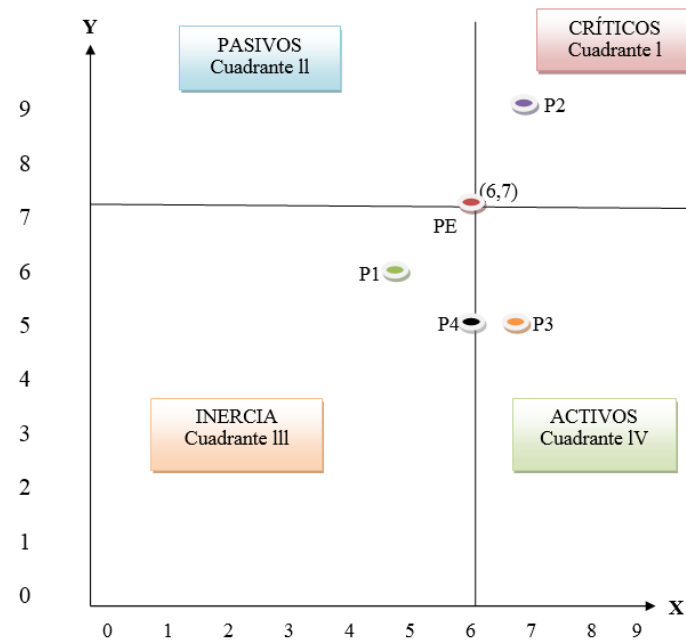


DIAGNÓSTICO DEL COLEGIO SEMINARIO, DE ACUERDO A CUESTIONARIO REALIZADO, UTILIZANDO LA MATRIZ DE VESTER.



Se detectó que el problema 2 (Inadecuados procesos de comunicación organizacional interna.), al encontrarse en el cuadrante I – nivel crítico, se puede considerar como la causa principal o que afecta con mayor relevancia a los demás, el problema 3 (Clima organizacional débil.) al encontrarse en el cuadrante IV, se considera causa del problema crítico, el problema 4 (No dar a conocer tipos de comunicación interna.), se encuentra en el eje del punto de equilibrio, es decir que en el momento no causa ninguna dificultad, pero si no se trabaja pasará al cuadrante activo y se convertirá en causa del problema crítico y el problema 1 (Falta de sentido de pertenencia.), se encuentran en el cuadrante III – nivel inercia, es decir que es de baja influencia causal, y que no son causados por la mayoría de las dificultades.

- Por lo tanto, se puede concluir que el problema mayor en el Colegio Seminario, son los inadecuados procesos de comunicación organizacional interna, que influyen negativamente en todos los procesos internos que se llevan a cabo.





● Datos informativos

- **Título de la propuesta**
- Diseño de estrategias mejorar la comunicación organizacional interna de la institución impulsando el desarrollo organizacional.
- **Nombre de la institución:** Colegio Seminario San Juan Apóstol
- **Beneficiarios:** Clientes internos
- **Ubicación:** Calle 5 N° 7-30
- **Fecha de inicio:** II semestre de 2017
- **Fecha de finalización:** I semestre de 2018
- **Equipo responsable:** Investigador

PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Metodología

Diseño de estrategias mejorar la comunicación organizacional interna de la institución impulsando el desarrollo organizacional.

Fase	Objetivo	Actividad	Recurso	Responsable
Planteamiento de objetivos	Desarrollo de objetivos para la presente propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración del objetivo general de la propuesta, como base principal. ➤ Diseño de los diferentes objetivos específicos, relacionados con el problema principal objeto de estudio. 	Humano Tecnológico Económico	Investigador
Establecimiento de estrategias	Elaborar estrategias acordes y flexibles, a los problemas que se presentan en la institución con el fin de reducirlos o mitigarlos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseguir que la totalidad de personas de la organización conozcan cual es el fin de lo planeado. ➤ Conseguir la implicación y la colaboración de la totalidad del personal de la empresa. ➤ Construir mensajes eficaces de lo que se pretende alcanzar estableciendo los caminos más adecuados para llevarlo a cabo. ➤ Retroalimentar lo planificado con los resultados obtenidos. 	Humano Tecnológico Económico	Investigador



PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Metodología

Elección de elementos y medios de comunicación acordes para la aplicación de estrategias.	Organizar una propuesta clara y concisa, en donde se pueda afrontar el problema estudio de investigación.	➤ Selección de los mecanismos que van acorde con la estructura de las estrategias	Humano Tecnológico Económico	Investigador
Evaluación y control	Comparación entre los objetivos establecidos y los resultados alcanzados.	➤ Evaluar por medio de herramientas como la entrevista y encuesta, de forma periódica para establecer el nivel de impacto que ha tenido la aplicación de la propuesta.	Humano Tecnológico Económico	Investigador

El diseño de metodología anterior, tendrá una duración para el proceso de aplicación de 3 meses. Además está planteado para que se desarrolle en el segundo semestre de 2018.



PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



● Planteamiento de objetivos

Objetivo general	Objetivos específicos
Promover mejoramiento de la comunicación organizacional interna del Colegio Seminario San Juan Apóstol y el desarrollo organizacional por medio del diseño de estrategias.	Desarrollar estrategias para mejorar la situación actual que se presenta en el Colegio Seminario, en cuanto a la deficiente comunicación organizacional interna.
	Establecer estrategias acordes y flexibles, a los problemas que se presentan en la institución con el fin de reducirlos o mitigarlos.
	Organizar una propuesta clara y concisa, en donde se pueda afrontar el problema estudio de investigación.



PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



- **Elaboración de estrategias y selección de mecanismos y medios de comunicación para la aplicación de estrategias.**

Estrategias	Mecanismos
<ul style="list-style-type: none"> ● Manual que muestre misión, visión y valores de corporativos, funciones, generando así mayor sentido de pertenencia. 	Elaboración por parte de la administración de estos aspectos importantes, en un manual de fácil acceso para los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> ● Organigrama visible, para saber cómo debe comunicarse. 	Diseño de organigrama en cartelera ubicado en un lugar estratégico, para su conocimiento.
<ul style="list-style-type: none"> ● Diseño de espacio web, donde se visualice procesos que lleva a cabo la institución. 	Organización de sitio web, con ayuda del ingeniero de sistemas.
<ul style="list-style-type: none"> ● Por el medio del sitio web, compartir videos relacionados con la comunicación organizacional interna. 	Publicación de material por parte del ingeniero de sistemas, relacionado con comunicación organizacional, en donde la administración haya analizado dicho material.
<ul style="list-style-type: none"> ● Buzón de sugerencias. 	Ubicación estratégica, del buzón, para mayor flujo de información.
<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer los triunfos particulares o del equipo de trabajo de la institución. 	Detallar logros en cualquier ámbito y comunicarlos al equipo.
<ul style="list-style-type: none"> ● No perder el control de las reuniones. Estricto control sobre el desarrollo. 	Agenda de reuniones con colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> ● Intermediar en conflictos y polémicas. 	Estratégicamente abordar conflictos y polémicas que se presenten, con ayuda de la trabajadora social y psicólogo.
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo correcto de los medios de comunicación. 	Destinar los recursos de comunicación a un fin determinado.
<ul style="list-style-type: none"> ● Potenciar medios de comunicación más utilizados. 	Priorizar medios de comunicación utilizados en alta tendencia.
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo correcto de los tipos de comunicación interna. 	Uso adecuado de los medios e instrumentos utilizados.



PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



● **Evaluación y control del proceso**

- Este proceso se realiza al final de la implementación de estrategias, como evaluación del desarrollo que se llevó a cabo. Es importante comparar los resultados, con los objetivos propuestos inicialmente.
- Las herramientas que se utilizarán son entrevistas y encuestas a los diferentes colaboradores y así determinar el nivel de impacto del proyecto. Analizando el impulso que da, en cuanto desarrollo organizacional.

Herramientas de evaluación y control del proceso.	
Técnica	Instrumento
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario



PROPUESTA DE MEJORA EN CUANTO A PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL, PARA AYUDAR AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL



- Sugerencia de evaluación

Se recomienda al Colegio Seminario desarrollar la evaluación por medio de la siguiente matriz, para medir el desarrollo del proyecto y así mismo la contribución al desarrollo organizacional:

Matriz de evaluación.	
¿Quiénes requieren la evaluación?	El Colegio Seminario San Juan Apóstol
¿Por qué evaluar?	Para detallar el desarrollo de la propuesta de mejora, en su progreso y al finalizar el proceso.
¿Para qué evaluar?	Para valorar la concordancia de lo obtenido, con los objetivos que se proponen.
¿Qué evaluar?	Todo lo relacionado con la comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional.
¿Quién evalúa?	Los funcionarios elegidos por la administración (Rector, secretaría, trabajadora social, psicólogo e ingeniero de sistemas.
¿Cuándo evalúa?	Según el cronograma que se programe.
¿Con que evaluar?	Aplicación de encuestas y realización de entrevistas.



PRESUPUESTO

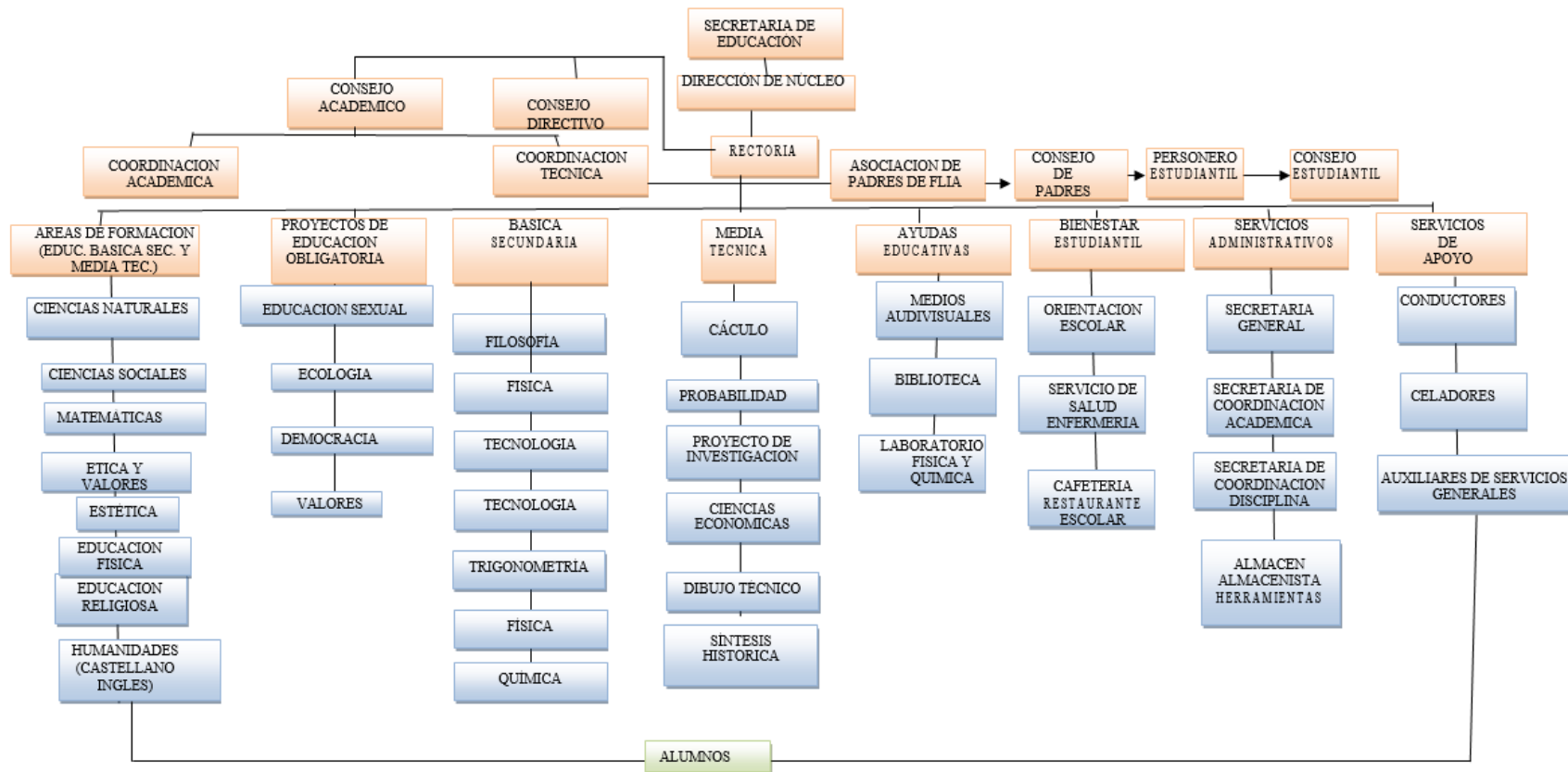


La administración de los recursos, se gestionará por medio del rector y la secretaria, para el desarrollo de la propuesta de mejora en la institución, en donde se tendrá en cuenta la optimización de los recursos, flexibilidad a los cambios y el trabajo en equipo. Factores importantes que influyen en el desarrollo organizacional. A continuación se relaciona los elementos que se necesitan para el desarrollo:

Presupuesto.			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Resma de papel	2	\$ 9.800	\$ 19.600
Esferos	5	\$ 700	\$ 3.500
Borradores	5	\$ 500	\$ 2.500
Lápiz	5	\$ 700	\$ 3.500
Poster para organigrama	1	\$ 100.000	\$ 100.000
Buzón de sugerencias	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Impresiones	300	\$ 100	\$ 30.000
Copias	300	\$ 100	\$ 30.000
Refrigerio	5	\$ 30.000	\$ 30.000
		Subtotal	\$ 289.100
		10% Imprevistos	\$ 28.910
		Total	\$ 318.010



PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA EL COLEGIO SEMINARIO SAN JUAN APÓSTOL





Universidad de Cundinamarca