

DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE PERMITA
MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y
DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER” DEL MUNICIPIO DE
POPAYÁN CAUCA 2018.



TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA
DE EMPRESAS

BRIYITTE FERNANDA MADROÑERO ORDOÑEZ

KAREN NATALIA SANDOVAL IDROBO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN

2018

DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE PERMITA
MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y
DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER” DEL MUNICIPIO DE
POPAYÁN CAUCA 2018



TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA
DE EMPRESAS

BRIYITTE FERNANDA MADROÑERO ORDOÑEZ

KAREN NATALIA SANDOVAL IDROBO

TUTORA

JINA MARCELA ORTIZ FAJARDO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN - CAUCA

2018

Resumen

La fundación “FUNDASER” del Bienestar y Desarrollo Integral del ser, con 20 años de trayectoria dedicada al servicio social, ubicada en la ciudad de Popayán Cauca, siendo una organización no gubernamental de carácter privado sin ánimo de lucro, que garantiza la restitución de derechos a los NNA (niños, niñas, adolescentes) y familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad con la familia, sociedad y estado, desde los enfoques de derechos, diferencial, comunitario e inclusión social.

Además, FUNDASER formula, ejecuta y evalúa programas y proyectos de prevención, mitigación, superación y capacidad de respuesta frente al consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y problemáticas asociadas a este tema a nivel local, regional y nacional.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo principal implementar el Diseño de un modelo de comunicación interna que permita mejorar el clima laboral en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER” del municipio de Popayán - Cauca 2018.

El problema de comunicación que se presentó en FUNDASER se debió al aumento de manifestaciones de problemáticas entre los educadores y los educandos. Los primeros porque asumen una carga de trabajo excesiva y los segundos porque se ven afectados por esta situación.

Por lo tanto es necesario sugerir el acompañamiento de un psicólogo profesional que brinde a los colaboradores apoyo y orientación en conflictos de sus emociones, relaciones sociales, problemas personales y salud mental.

Se espera conseguir que dentro de la fundación se mejore la comunicación interna, las relaciones interpersonales, la calidad de vida, el ambiente laboral, favorecer el proceso de toma de decisiones y consolidar el nombre de la empresa en el ámbito regional, el incremento de su Goodwill frente a sus clientes internos y externos.

Para lograr lo anteriormente plasmado, se adquirió información primaria y secundaria; los datos primarios fueron tomados directamente de FUNDASER, a través de entrevistas con diferentes empleados dentro de la entidad, un diagnóstico organizacional que llevo a diseñar y aplicar una encuesta para evaluar la comunicación interna y determinar su grado de mejora en el clima organizacional.

Básicamente el trabajo de grado monográfico consta de nueve aspectos en los que se estudiaron distintos temas según la importancia que aportaron a la investigación deseada.

El aspecto uno describe en su totalidad el planteamiento del problema por medio de la matriz FODA para saber el objeto de estudio actual. El aspecto dos describe el objetivo general y los procesos que se llevaron a cabo para estructurar el diseño de comunicación interna a la fundación. El aspecto tres hace una descripción de los marcos necesarios y fundamentales para la materialización del objetivo general de la investigación. El aspecto cuatro describe el estudio de trabajos de investigación en torno a la comunicación interna dentro de las organizaciones. El aspecto cinco hace referencia al método general que se llevó a cabo para implementar el diseño de comunicación interna de la siguiente manera:

La investigación se realizó bajo un punto de vista cualitativo, es decir, de tipo descriptivo y aplicativo ya que relaciona las características de las diferentes técnicas y facilita la comprensión de los elementos con un adecuado análisis y revisión. Cabe

resaltar que para poder efectuar la recolección de la información se hizo una investigación en libros, documentos y páginas Web.

El modelo se desarrollo bajo tres fases:

Fase 1. Análisis actual sobre la comunicación interna de la fundación de acuerdo con el diagnostico organizacional (FODA) a través de una encuesta a 36 colaboradores del centro de protección integral FUNDASER, con el objetivo de lograr una descripción de la comunicación interna en relación con el clima laboral.

Instrumento de la encuesta

| Instrumento | |
|---|--|
| Preguntas generales | p1,p2, p3, p4, p25 |
| Preguntas de actividades recreativas y formativas | p5, p9,p17, p26 |
| Preguntas de comunicación descendente | p6, p7, p8 |
| Preguntas de necesidades laborales y personales | P10, p14, p15 |
| Preguntas de relaciones interpersonales | p11, p12, p13, p18, p19, p20, p21, p22, p24, |
| Preguntas de salud ocupacional | p16, p23 |

Datos obtenidos en el campo (Fuente propia)

Fase 2. Realización de estrategias (actividades de integración) respecto a los datos obtenidos de la primera encuesta con el fin de mejorar la comunicación interna y el clima laboral en FUNDASER.

Se hace un análisis a los resultados arrojados en la primera encuesta, y se toman los de más baja ponderación para determinar una serie de estrategias que contribuyan al diseño de comunicación interna. Este diseño se hace en acompañamiento del Gerente de

FUNDASER, y estudiantes responsables del trabajo de grado para posteriormente implementarlas.

Como conclusión general de la primera encuesta se evidencian varias falencias comunicativas, que no permitieron establecer un buen ambiente laboral, dado que los colaboradores no se integran, no participan de fechas especiales, conviven en un entorno de rumores, no tienen espacio para realizar pausa activa, el ambiente laboral está cargado de mucho estrés debido a la exigencia de trabajo y casi no realizan capacitaciones que les permita trabajar en equipo y convivir en familia.

Por lo tanto, las siguientes estrategias favorecerán la participación activa de los colaboradores FUNDASER, ya que constituye una importante vía para ocupar espacios cortos durante la jornada laboral, se puede considerar también como una necesidad social que permite lograr el permanente beneficio y recuperación de sus energías físicas y mentales, de tal manera, que pueda retomar sus actividades específicas con mejor actitud.

- Brindar un espacio de confianza a los colaboradores donde ellos puedan dialogar libremente sobre sus acciones en el trabajo sin juzgarlos. El objetivo es resolver cualquier inquietud o conflicto antes de que crezca la problemática y llegue a afectar gran parte en su entorno laboral, y para lograrlo es importante mantener un estricto nivel de confiabilidad.

- Incentivar el liderazgo al interior de la organización bajo una temática enfocada a combatir las dificultades presentes en el contexto, con el propósito de construir equipos de trabajo armónicos a través de actividades grupales donde les permita interactuar, crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre los demás colaboradores diferentes al área que pertenecen. Lo ideal de estas actividades es promover el bienestar y el compromiso de los colaboradores, y al mismo tiempo

pretender reparar los métodos de comunicación, lo cual se verá reflejado en su propio rendimiento.

- Programar charlas con el objetivo de que todos los colaboradores sean partícipes del evento, respetando y teniendo en cuenta sus opiniones e ideologías con la idea de que tengan en claro la importancia y lo mucho que benefician estos temas de comunicación dentro de la fundación, y que al mismo tiempo lo pongan en práctica.

- Desarrollar y practicar el arte de escuchar: Una buena práctica para garantizar que la persona está escuchando al otro, es repetir los mensajes destacados que da el líder. Esta técnica no solo mejora la comunicación, sino que permite a la otra parte sentirse apreciado y valorado.

- Crear una cultura colaborativa. En lo cual se anhela fortalecer la confianza y la autoestima de cada participante del equipo. Y así la colaboración se logra a partir de la participación de cada colaborador.

Además, para cumplir con las estrategias se plantea una serie de actividades de integración, para minimizar algunas dificultades que están afectando el clima laboral dentro de la fundación FUNDASER.

Actividades de integración

| Actividades | | | |
|------------------------|----------------------------|--|--|
| Baile deportivo | Dinámica grupal | Charlas | Efectuar un convenio con la fundación universitaria de Popayán (FUP) |
| Aeróbicos | Saber comunicar y accionar | Tratar sobre la importancia de la comunicación interna fomentando el clima laboral | Proponiendo que se brinde apoyo de psicólogos profesionales que escuchen a los colaboradores de FUNDASER en el momento que ellos lo necesiten. |

| | | |
|------------------|--|--|
| Actividad Física | Trabajar en equipo en la cual permita conocer mis cualidades a través de lo que perciben los demás compañeros. | Hablar sobre la importancia del trabajo en equipo |
| | Desestresar al equipo de trabajo a través de un instrumento (aro). | Hablar sobre la importancia de realizar cada día de la pausa activa para evitar enfermedades |
| | Realizar actividades de pausa activa. | |
| | Realizar cronograma de fechas especiales como: cumpleaños, día de la mujer, día del padre etc. | |

Fuente elaboración propia.

Fase3. Después de haber culminado las actividades en la fundación se aplicará la segunda encuesta para verificar si las estrategias se llevaron a cabo y si las actividades ayudaron a mejorar la comunicación interna, con el fin de establecer un ambiente saludable en las diferentes áreas de FUNDASER. En esta última fase se evaluó los resultados obtenidos en la segunda encuesta con referencia a la encuesta inicial, logrando concluir si el diseño de un modelo de comunicación interna fue eficiente para mejorar el clima laboral en FUNDASER. Si su resultado es satisfactorio, lo que se quiere es que la Fundación siga realizando diferentes actividades con la intención de lograr un ambiente saludable, estimular el trabajo en equipo, compañerismo y buenas relaciones interpersonales, favoreciendo no solo el bienestar de los colaboradores sino también de todos los stakeholders de FUNDASER. Y si por el contrario el resultado no

es satisfactorio se analizara la forma de implementar nuevas actividades y estrategias para lograr los objetivos planteados.

Análisis de los resultados

Para la realización del análisis de las encuestas se llevará a cabo tres pasos:

Análisis de los datos generales

Unidad de análisis:

Se presenta como unidad de análisis a los colaboradores de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser FUNDASER. Se tomaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: Colaboradores pertenecientes a la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser, género masculino y femenino, edad (con un rango entre 20 a 50), tener contrato vigente, cualquier profesión y cargo.

Criterios de exclusión: Gerente.

Selección de la muestra

Calculo de la muestra

Para el cálculo del modelo en la fundación FUNDASER se utilizo la fórmula de muestra finita, por lo cual se tomó un nivel de confianza del 95% (1.96), con un margen de error del 5% (0.05). Esta muestra se obtuvo de una población conformada por 67 colaboradores, obteniendo como resultado una muestra de 36 colaboradores de FUNDASER, elegidos de manera aleatoria.

Datos de la muestra

| | |
|---|--|
| n: tamaño de la muestra | n: 36 |
| Z: nivel de confianza | Z: 95 según el nivel de confianza equivale a Z:1,96 |
| e²: precisión o error | e²: 0.05 |
| p: probabilidad de éxito | p: 0.05 |
| q: probabilidad de fracaso | q: 0.95 |
| N: tamaño de la población | N: 67 |

Fuente elaboración propia

Formula de muestra finita

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Fuente: Basado en el libro la estadística para la investigación social pág. 223.

Procedimiento de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 67 \cdot (0.05) \cdot (0.95)}{(0.05)^2 (67 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.05) \cdot (0.95)} = 36$$

Población de estudio

La encuesta será aplicada a 36 colaboradores al azar, de todas las áreas, entre mujeres y hombres, donde se realizó la investigación y la obtención de información a través de 25 preguntas, estructurada de acuerdo a los objetivos específicos.

Técnica de recolección de datos

Para la medición se usó la escala de Likert, estructurado con un formato típico de 5 niveles de respuesta, desde actitudes favorables a desfavorables

Niveles de respuestas del cuestionario

| Niveles de Respuesta | |
|-----------------------------|---------------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi Siempre |
| 5 | Siempre |

Datos obtenidos en el campo (Question Pro, s.f.)

Se optó por este modelo ya que es una escala fácil, sencilla de aplicar, diseñar y con varias opciones de respuesta.

Después de haber cumplido con la recolección y procesamiento de la información, se continúa con la fase de la presentación y análisis de la información arrojada. Y es en esta etapa donde se determinará, la manera en que se analizarán los datos y se elegirá las herramientas adecuadas para realizar el análisis estadístico. En este caso para el procesamiento de los datos se usó, Excel 2013, Word 2013.

En cuanto a la investigación de datos se usó el análisis univariado en el cual consiste en la distribución de frecuencias y porcentajes, grafico de barras y las conclusiones obtenidas de los resultados.

Continuando con el siguiente aspecto número seis se verifica el análisis de las preguntas tomando la percepción que tienen los colaboradores con respecto a la comunicación interna y clima laboral que se encuentra actualmente en la fundación. El aspecto siete se confirma si las actividades realizadas en la institución fueron útiles para mejorar su ambiente laboral. El aspecto ocho, durante el transcurso del trabajo de grado se plasma unas series de conclusiones para darle solución a los posibles inconvenientes. Y finalmente, el aspecto nueve se plantearon recomendaciones para evitar que sigan ocurriendo falencias que afectan el bienestar de la fundación.

El proceso demostró una serie de dificultades de comunicación interna que fueron equilibrados a través de un diseño y aplicación de estrategias adaptadas a FUNDASER, y a su vez permitió instaurar un propósito de fortalecimiento del clima organizacional a través de una comunicación interna efectiva.

Análisis de las preguntas

Como se mencionó anteriormente se realizaron dos encuestas, en la primera para tomar la percepción que tenían los 36 colaboradores sobre la comunicación interna y el clima organizacional respecto a los directivos y demás compañeros de las diferentes áreas de su entorno laboral.

De acuerdo al análisis de estas preguntas elaboradas en la encuesta, nos arrojó que es necesario proceder a realizar estrategias de integración para que los colaboradores mejoren su comunicación interna.

Y la segunda encuesta se realizó después de hacer una intervención con estrategias formuladas anteriormente con el fin de conocer si dichas actividades fueron útiles para mejorar la comunicación interna, relaciones interpersonales y el clima laboral en FUNDASER. Producto de los factores que obtuvieron una calificación baja en la primera encuesta.

Para poder realizar la comparación se aplicó la misma encuesta escogiendo las personas al azar.