

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, SEDE  
PAMPLONA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**LORAINY CATHERIN AGUAS GALINDO**

**PAOLA ANDREA RIVERO MENDOZA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PAMPLONA**

**2017**

**INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, SEDE  
PAMPLONA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**LORAINY CATHERIN AGUAS GALINDO**

**C.C. 1.098.756.553**

**PAOLA ANDREA RIVERO MENDOZA**

**C.C. 1.096.224.176**

**Trabajo de grado, modalidad Investigación para obtener el título de comunicador  
social**

**Asesora:**

**C.S. Diana Alexandra Rojas**

**Especialista en Gerencia de la Comunicación Organizacional de la Universidad  
Pontificia Bolivariana de Bucaramanga**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
PAMPLONA**

**2017**

## TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE GRÁFICAS .....	5
INDICE DE TABLAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I EL PROBLEMA .....	10
1.1. Contextualización .....	10
1.2. Planteamiento del problema.....	14
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.4. Objetivo .....	18
1.4.1. General.....	18
1.4.2. Específicos.....	18
1.5. Justificación .....	19
1.6. Delimitaciones .....	24
1.6.1. Espacial.....	24
1.6.2. Temporal.....	24
1.6.3. Temática .....	24
1.7. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes .....	26
2.1.1. Internacional .....	26
2.1.2. Nacional.....	29
2.1.3. Locales o regionales .....	31
2.2. Bases Teóricas .....	33
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO .....	48
3. ....	48
3.1. Enfoque Metodológico .....	48
3.2. Nivel de Investigación .....	50
3.3. Diseño Metodológico.....	50
3.4. Población y Muestra .....	51
3.4.1. Población .....	51
3.4.2. Muestra.....	51

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	53
3.5.1. Grupos Focales .....	53
3.5.2. Encuesta.....	53
3.5.3. Cuestionario.....	54
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	55
3.6.1. Encuesta.....	55
3.6.2. Grupos focales .....	23
3.6.3. Cuestionario.....	97
3.6.4. Triangulación de la información.....	121
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	126
4.1. . Resultados .....	126
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	4
5.1. Conclusiones .....	4
5.2. Recomendaciones .....	7
REFERENCIAS .....	10
6.1. Bibliografía .....	10
6.2. Cibergrafía .....	12

## INDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Resultado de la pregunta Nro1, encuesta 1 .....	60
Gráfico 2 Resultado de la pregunta Nro2, encuesta 1 .....	62
Gráfico 3 resultado de la pregunta Nro3, encuesta 1.....	64
Gráfico 4: resultado de la pregunta Nro 4, encuesta 1.....	67
Gráfico 5 resultado de la pregunta Nro5, encuesta 1.....	69
Gráfico 6 resultado de la pregunta Nro 6, encuesta 1.....	71
Gráfico 7: resultado de la pregunta Nro7, encuesta 1.....	73
Gráfico 8: resultado de la pregunta Nro 8, encuesta 1.....	75
Gráfico 9 resultado de la pregunta Nro 9, encuesta 1.....	77
Gráfico 10: resultado de la pregunta Nro10, encuesta 1.....	79
Gráfico 11 resultado de la pregunta Nro1, encuesta 2.....	5
Gráfico 12 resultado de la pregunta Nro2, encuesta 2.....	6
Gráfico 13 resultado de la pregunta Nro3, encuesta 2.....	8
Gráfico 14 resultado de la pregunta Nro4, encuesta 2.....	9
Gráfico 15 resultado de la pregunta Nro5, encuesta 2.....	11
Gráfico 16 resultado de la pregunta Nro6, encuesta 2.....	12
Gráfico 17 resultado de la pregunta Nro7, encuesta 2.....	13
Gráfico 18 resultado de la pregunta Nro8, encuesta 2.....	15
Gráfico 19 resultado de la pregunta Nro9, encuesta 2.....	16
Gráfico 20 resultado de la pregunta Nro10, encuesta 2.....	17
Gráfico 21 resultado de la pregunta Nro11, encuesta 2.....	18
Gráfico 22 resultado de la pregunta Nro12, encuesta 2.....	20
Gráfico 23: resultado de la pregunta Nro1, cuestionario. ....	99
Gráfico 24: resultado de la pregunta Nro2, cuestionario.....	100
Gráfico 25: resultado de la pregunta Nro3, cuestionario.....	101
Gráfico 26: resultado de la pregunta Nro4, cuestionario.....	103
Gráfico 27: resultado de la pregunta Nro5, cuestionario.....	104
Gráfico 28 :resultado de la pregunta Nro6, cuestionario.....	106
Gráfico 29: resultado de la pregunta Nro7, cuestionario.....	107
Gráfico 30: resultado de la pregunta Nro8, cuestionario.....	108
Gráfico 31: resultado de la pregunta Nro9, cuestionario.....	109
Gráfico 32: resultado de la pregunta Nro10, cuestionario.....	110
Gráfico 33: resultado de la pregunta Nro11, cuestionario.....	112
Gráfico 34: resultado de la pregunta Nro12, cuestionario.....	113
Gráfico 35: resultado de la pregunta Nro13, cuestionario.....	114
Gráfico 36: resultado de la pregunta Nro14, cuestionario.....	115
Gráfico 37: resultado de la pregunta Nro15, cuestionario.....	117
Gráfico 38: resultado de la pregunta Nro16, cuestionario.....	118



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestreo por cuotas a estudiantes de Comunicación Social.....	52
Tabla 2: Ficha técnica, encuesta docentes .....	56
Tabla 3: Ficha Técnica, encuesta estudiantes .....	82
Tabla 4: Ficha técnica, grupo focal 1 .....	24
Tabla 5: Ficha técnica, grupo focal 2 .....	53
Tabla 6: Ficha técnica, cuestionario .....	97

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado titulado “Incidencia de la Comunicación en el Clima Organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona de la Universidad de Pamplona” aborda cinco capítulos que tienen como fin, responder a diferentes factores que influyen al tema en mención.

En el primer capítulo primordialmente, se contextualiza la ciudad de Pamplona, la Universidad de Pamplona y el programa de Comunicación Social sede Pamplona, siendo este el objeto de estudio. También, se desglosan las causas y consecuencias de la problemática a analizar, justificando el por qué fue oportuno realizar la investigación dando a conocer la influencia de la comunicación en el clima organizacional siendo consecuente con los objetivos planteados.

Luego, se desarrolla un segundo capítulo donde se tuvo en cuenta algunos antecedentes que sirvieron como guía en el proyecto ya que se encontraban relacionados con el tema abordado, a su vez, por medio del marco teórico se contrastan diferentes concepciones donde se relaciona la comunicación, el clima laboral y la cultura organizacional.

Consecutivamente se elabora el tercer capítulo donde se especifica por medio del marco metodológico el enfoque mixto que se utilizó en la investigación, planteando herramientas de recolección de datos como encuesta, cuestionario y grupos focales a su vez, se tuvo en cuenta la población, la totalidad del programa de Comunicación Social,



para determinar la muestra conformada por los docentes, administrativos y algunos estudiantes.

Siguiendo el orden de ideas, el cuarto capítulo se caracteriza en abarcar los resultados arrojados por los instrumentos aplicados, mencionados anteriormente, allí se le brinda un espacio al análisis concreto donde se especifica a través de las dimensiones del clima organizacional, la incidencia de la comunicación que presenta el programa de Comunicación Social, sede Pamplona, referente al clima laboral.

Finalmente, a través del capítulo cinco, se determinan puntualmente conclusiones abordadas desde el análisis de los resultados donde se exponen los logros y alcances obtenidos en la investigación asimismo, se plantean algunas recomendaciones que pueden contribuir a mitigar la problemática analizada durante todo el proyecto.

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **1.1. Contextualización**

Pamplona, Norte de Santander Colombia, es una ciudad que está ubicada en la provincia de Pamplona, fundada desde el 1 de noviembre del año 1549, llamada con diferentes representaciones como “Ciudad de la Neblina”, “Capital Eclesiástica” y “Ciudad Estudiantil”, según Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Pamplona (2017) residen 57.803 habitantes.

Por su historia se considera una ciudad católica donde predominan los templos religiosos, en el cual en la víspera de la Semana Mayor es visitada por turistas, lo cual contribuye a la economía que también se basa en el comercio, gastronomía y en la educación.

Además, el periódico El Espectador (2011) en su artículo, señala que Pamplona es reconocida como la “Ciudad Estudiantil” porque albergan diferentes niveles de educación preescolar, básica, media, técnico/tecnológico y superior. En ella se destacan colegios como el Provincial San José, Colegio La Presentación, el Colegio Universitario José Rafael Faría Bermúdez, Colegio Bethlemitas, Colegio José Antonio Galán, Colegio Rafael Afanador y Cadena, Escuela Normal Superior y Seminario Menor; en educación técnico/tecnológico se ubica el Instituto Superior de Educación Rural (ISER) y a nivel superior se encuentra la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y la Universidad de Pamplona.

En ese sentido, la educación se convierte en un factor determinante para la economía y multiculturalidad en la ciudad ya que, acoge a personas de diferentes regiones nacionales e internacionales, siendo la Universidad de Pamplona quien más opciones en programas académicos oferta en Pamplona.

Asimismo, “la Universidad de Pamplona es una de las instituciones en Norte de Santander que más estudiantes demanda, fue fundada por el sacerdote jesuita, José Rafael Antonio Faría Bermúdez en 1960” (Pamplona, 2017). Actualmente integra 48 programas en siete Facultades y a su vez, se destaca por apostar a la labor investigativa y científica, adicional a ello, cuenta con formación en pregrado y posgrado en diferentes áreas del conocimiento en las modalidades presencial y distancia.

Dentro de sus Facultades, se destaca Artes y Humanidades, compuesta por seis programas: Artes Visuales, Derecho, Filosofía, Licenciatura en Educación Artística y Cultural, Música y Comunicación Social. Siendo la última el objetivo de estudio de la investigación.

El programa de Comunicación Social, sede Pamplona, fue creado el 14 de septiembre de 1999 y ofertado a partir del primer semestre académico de 2000, convirtiéndose pionero en Norte de Santander. Desde su creación ha contado con cuatro planes de estudio 2000, 2002, 2006 y actualmente el de 2013, donde se han modificado de acuerdo a las necesidades de los estudiantes. Para el segundo periodo de 2017, el programa registra un total de 291 estudiantes activos, 20 docentes, un administrativo y dos OPS

además, de un OPS que hace parte del Centro de Registro y Tratamiento de la Imagen (CRI), laboratorio con el que cuenta el programa de Comunicación Social.

El enfoque del programa está encaminado a la Comunicación para el Cambio Social pero también abarca las diferentes áreas de la comunicación, producción en medios, periodismo, Comunicación Organizacional, Comunicación – Educación y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) siendo consecuente con su misión “Formar comunicadores sociales que coadyuven al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de las comunidades, priorizando la comunicación como derecho humano fundamental.” (Social, 2017)

Adicional a ello, su primera promoción fue en el 2005 y hasta la fecha cuenta con aproximadamente 814 egresados formados en la sede Pamplona, quienes se desempeñan en las diferentes áreas de la comunicación.

Haciendo hincapié en el tema de estudio de la investigación “Incidencia de la Comunicación en el Clima Organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona” se pretende conocer la trascendencia que ha tenido el clima laboral en el programa teniendo como referente el trabajo de grado “Soy Comunicación: Implementación de Estrategias Comunicativas para Fortalecer el Sentido de Pertenencia del Público Interno hacia el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona” de Ali Said Márquez Márquez en el 2014.

En el proyecto mencionado anteriormente, a través de los instrumentos aplicados, se hallaron causantes en la falta de sentido de pertenencia que presenta el público interno y externo del programa de Comunicación Social. Según el investigador y a través de los resultados en el grupo de discusión, los estudiantes aseguran que no existen espacios dentro del Programa en los que se sientan identificados y no los tienen en cuenta a la hora de tomar decisiones adicional a ello tampoco conocen la filosofía organizacional que los representa.

Igualmente, los estudiantes expresaron no estar conformes con la actitud de algunos docentes del programa ya que muchos de ellos manifiestan públicamente sus diferencias personales, es por esta razón que fue fundamental determinar la incidencia de la comunicación teniendo en cuenta el clima organizacional del programa.

Considerando factores como el espacio físico, responsabilidad individual, el sentido de pertenencia, entre otros, definen las buenas y malas relaciones en una institución, es fundamental que se identifique el clima organizacional para evitar limitaciones en los procesos académicos. De esta manera, viene a considerarse la comunicación el eje principal en el ambiente laboral, ya que por medio de la misma las personas manifiestan sus conductas y regularizan sus esfuerzos hacia objetivos comunes.

## 1.2. Planteamiento del problema

El programa de Comunicación Social, se caracteriza en el Nororiente Colombiano por su enfoque en la Comunicación para el Cambio Social, sin excluir las demás áreas de la Comunicación, esto permite que algunos estudiantes se interesen por formarse en este pregrado, acercándolos a los diversos espacios sociales que ayudan a mitigar las problemáticas que se presentan en diferentes entornos culturales.

En el programa han surgido constantes cambios como en los planes de estudio, el último 2013, directores de programa y contratación de docentes; Actualmente cuentan con 291 estudiantes y 20 docentes, cuatro de ellos son de tiempo completo, un catedrático y 13 ocasionales. La dirección de departamento desde el presente año está a cargo de la docente Diana Alexandra Rojas Carrillo, quien se posesionó en febrero de 2017, anteriormente Adriana Lucia Vega Guerreo era la líder en esta área.

Asimismo, en este programa también se han presentado falencias en la comunicación donde las relaciones entre docentes se han visto afectadas, cabe resaltar que existe un antecedente presentado por el egresado Ali Said Márquez Márquez en el 2014, donde se comprueba a través de un diagnóstico las causas que afectan directamente al público interno y externo, siendo una de ellas la que se encuentra en mención y adicionalmente también se destaca la falta de sentido de pertenencia por parte de los estudiantes.

“Muchos conflictos, y una buena parte de la ineficiencia laboral, nacen de ese aislamiento o telón, que impide que la orden clara e incluso el espíritu de las más razonables propuestas, lleguen a su destino” Redfield; CH. E. (Univ. Chicago) citado por

Herrera, 2005. La comunicación permite fortalecer las relaciones, compartir ideas y hacer crecer las organizaciones, por lo tanto se hace indispensable tener en cuenta las sugerencias que los empleados puedan aportar a la institución en pro de mejorar.

Teniendo en cuenta lo anterior y que el programa de Comunicación pertenece a una institución educativa, los docentes en ocasiones deben compartir el mismo espacio por un laxo de tiempo significativo, factor que implica una comunicación constante y convivencia, causas que influyen en el buen funcionamiento y ejecución de tareas asignadas según su carga académica.

En la Comunicación y la Psicología este factor se define clima organizacional, entendido como el ambiente laboral donde las personas que conforman una organización, empresa o institución se desempeñan, de él dependen las relaciones que se acentúan en los lugares de trabajo donde, influye en el comportamiento y/o rendimiento de los empleados.

También, existen características fundamentales en el clima laboral como por ejemplo, el compromiso, sentido de pertenencia, la cultura, la productividad, la comunicación asertiva y el uso que se les brinda a los canales de comunicación que conllevan al buen manejo de la información o distorsión de la misma.

Es así, como Litwin y Stringer (1968) plantea nueve dimensiones del clima organizacional que se tuvieron en cuenta para la investigación, las cuales son: Estructura, Responsabilidad Individual, Remuneración, Riesgo y Toma de Decisiones, Apoyo,

Tolerancia al Conflicto, Estándares, Identidad y Relaciones, siendo la base principal para la obtención e interpretación de los resultados

De acuerdo a lo anterior, en el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona se analizaron las relaciones interpersonales teniendo en cuenta a los docentes, estudiantes y administrativos; para ello fue necesario saber si manejan canales de comunicación adecuados y cuál era la metodología y/o protocolo que utilizaban para comunicarse.

De acuerdo a lo anterior, se descubrió que los canales de comunicación utilizados para informar a los estudiantes son las redes sociales tales como *Facebook*, *Instagram* y adicional a ello el subportal. Pero, Laura Guido, representante estudiantil del programa de Comunicación Social, expresó que era importante implementar nuevas estrategias de comunicación que les permitan a los estudiantes identificarse más con el programa, adicional a ello, considera que la relación entre los docentes y estudiantes no es el 100% agradable porque, en algunas ocasiones se han presentado ciertas diferencias pero, en general la considera buena aunque, se debe reforzar en algunas personas.

En esta investigación al tratar el tema de la incidencia de la comunicación en el clima laboral, fue apropiado tener en cuenta las opiniones de estudiantes que indirectamente se ven afectados por el agravante en el ambiente laboral. Cada programa de la Universidad de Pamplona tiene dos representantes estudiantiles, en Comunicación Social, de acuerdo a las votaciones, en este periodo Laura Daniela Guido Matheus y Juan Sebastian Correa son los delegados.



Centrándonos desde la dirección del programa Laura, como representante estudiantil afirmó, “las peticiones y solicitudes de los estudiantes han recibido una atención mediática y se sienten escuchados,” esto para ella evidencia buena relación con la dirección.

Siendo consecuente con lo encontrado en el proyecto del Alí Said y lo expresado por Laura Guido, fue oportuno analizar la información y corroborar a través de la investigación para así saber la trascendencia que ha tenido la comunicación en el clima laboral en el programa de Comunicación Social.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cómo influye la comunicación interna en el fortalecimiento del Clima Organizacional del Programa de Comunicación Social, sede Pamplona, de la Universidad de Pamplona?

### **1.4. Objetivo**

#### **1.4.1. General**

Determinar cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona, de la Universidad de Pamplona.

#### **1.4.2. Específicos**

- Diagnosticar cuáles son los canales de comunicación más utilizadas entre los estudiantes y docentes del programa de comunicación.
  
- Identificar las diferentes dimensiones del clima organizacional según los autores Litwin y Stringer, entre estudiantes y docentes del programa de Comunicación Social.
  
- Analizar el clima organizacional, teniendo en cuenta el manejo la comunicación interna en el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona.

### **1.5. Justificación**

Desde la postura de seres sociales, es vital saber comunicarse con los demás. La comunicación por naturaleza es la fuente que nos permite relacionarnos con las personas, compartir información y retroalimentarnos mutuamente, a su vez enriquece experiencias permitiendo desarrollar las habilidades innatas que se poseen, en ese sentido la comunicación es generadora de importantes cambios que se dan en los diferentes espacios, lo cual es oportuna para compartir opiniones y pensamientos respecto a un tema en específico.

Cabe resaltar que la comunicación contribuye en muchos aspectos para el excelente funcionamiento de las instituciones, sirviendo como instrumento de motivación, cooperación y fortalecimiento de la identidad corporativa. A su vez una buena comunicación es contundente para lograr metas, incrementar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos para el crecimiento de las mismas.

Teniendo en cuenta la finalidad de la comunicación, los nuevos tiempos han traído consigo cambios profundos, ya las instituciones, organizaciones y empresas no solo se preocupan por las ganancias que se generen con la prestación de sus servicios o distribución de un producto, el componente humanitario cada día se vuelve una tendencia que subyace de la comunicación interna. Por tanto la acción comunicativa puede tener muchas formas y características, todo con el fin de emitir de forma correcta un mensaje y que este a su vez sea claro y entendido.

Es así como en la actualidad el clima organizacional se caracteriza por ser una parte fundamental dentro de una institución, organización o empresa, ellas deben apostarle a las buenas relaciones laborales como estrategia de productividad y eficiencia en las tareas asignadas para cada departamento o área, según su jerarquización u organigrama.

Existen factores tangibles y no tangibles que influyen en el éxito del clima laboral, los autores Litwin y Stringer (1968) afirman que las condiciones físicas, la comunicación, la cultura y la distribución equitativa de trabajo son elementos básicos que se deben tener en cuenta.

Adicional a ello, las organizaciones son lideradas por personas quienes, se posesionan dentro de ella por algunas necesidades económicas y personales, por eso, todo ser humano busca tener una afinidad y estar conforme con su entorno, el lugar donde se emplea en cierto sentido se convierte en su segundo hogar ya que, ahí pasa gran parte de su tiempo, se relaciona con otras personas y crea lazos de amistades con ellas. Entonces, establecer un buen ambiente laboral hace parte de la comunicación, siendo ella un elemento clave para materializar las acciones de cada empleado, logrando el éxito de su trabajo y afianzando buenas relaciones con el público externo desde un personal capacitado para hacerlo.

También, la satisfacción y el rendimiento laboral hacen hincapié en el tema mencionado con anterioridad, “Schratz llevó a cabo una investigación sobre estudios del clima en la bibliografía psicológica y empresarial, obteniendo como resultado un meta-análisis de correlaciones con el rendimiento y la satisfacción (16 estudios). Los resultados

indican que las siguientes dimensiones de clima sirven como predictores del rendimiento laboral: estilo de supervisión, toma de decisiones, relaciones entre compañeros, riesgos y recompensas”. (Schratz, 1993; citado por Margarita Chiang, 2010)

A su vez, es transcendental que las personas se sientan identificadas con la organización y tenga sentido de pertenencia por ella, el objetivo de un investigador que aborde el tema de clima laboral es poder analizar y explicar los diferentes comportamientos que se viven dentro de un entorno.

Por ende, fue oportuno profundizar en la comunicación siendo esta un pilar fundamental dentro de la investigación. Para lograr una asertividad en los públicos es importante saber comunicarnos, expresar opiniones y entender los diferentes puntos de vista; con esto se llegan acuerdos y a la resolución de problemas.

Asimismo, se consideró relevante hacer énfasis en la incidencia de la comunicación interna, sin excluir al público externo del Programa de Comunicación Social y su importancia en el ambiente laboral, teniendo en cuenta que es un programa de Comunicación Social donde la comunicación debe ser asertiva y apropiada ya que desde la academia se forma a los estudiantes para generar procesos de comunicación en las comunidades o instituciones en pro al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que hacen parte de las mismas, de tal manera fue irrefutable priorizar en esta problemática; que será un gran aporte para el buen funcionamiento de las actividades y relaciones académicas.

Aunque, una institución educativa no solamente debe resaltar el aprendizaje académico que una persona puede adquirir al superar cada nivel, competencia o calificaciones cuantitativas, también, es pertinente la formación integral que cada ser humano recibe en los centros educativos, ya sean primarios, básicos o superiores; la comprensión de la ética profesional le ayuda a los estudiantes adaptarse como agentes sociales y del mismo modo les facilita la interacción, relaciones, comunicación y el entendimiento con los demás.

En este orden de ideas, existen diferencias entre algunos docentes del Programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona del cual se quiere llegar a trasfondo e identificar las razones por las cuales se presentan estas situaciones y del mismo modo las consecuencias que traen consigo estos incidentes. Cabe resaltar que la Universidad de Pamplona es una institución con un nivel de jerarquización enmarcado, dividido por sistemas y subsistemas que influyen en cualquier decisión, desde la rectoría hasta la dirección de programa.

De acuerdo con lo anterior, en el programa de Comunicación Social es importante analizar la comunicación y cómo esta ayuda al crecimiento y fortalecimiento del mismo, teniendo en cuenta que el clima organizacional es fundamental para el relacionamiento adecuado entre docentes.

Desde el cuerpo docente y administrativo es esencial que exista un buen ambiente laboral con el fin, de contrastar ideas que beneficien los procesos académicos para el

reconocimiento favorable del programa y así mismo crear sentido de pertenencia en el público interno y externo por este.

Según Elena Rubio Navarro (2017), psicóloga especialista en el desarrollo personal, la formación y la consultoría de empresas, en su artículo “Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral” plantea las siguientes categorías para evaluar el clima organizacional, independencia, condiciones físicas, liderazgo, relaciones, implicación, organización, reconocimiento, remuneraciones, igualdad, teniéndolas en cuenta como referencia para el análisis que se pretende aplicar a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos.

Por ende, es importante determinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral del programa de Comunicación Social, sede Pamplona, explorando las diferentes dimensiones del clima organizacional y el uso que se les brinda a los canales de comunicación en el mismo, con el fin de beneficiar directamente a los administrativos, docentes y estudiantes del programa, teniendo en cuenta el presente proyecto como investigación que puede posibilitar las búsquedas futuras sirviendo este como antecedente para mitigar la problemática y así mismo contribuir al desarrollo integral en Comunicación Social de acuerdo con las recomendaciones planteadas.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Espacial**

El Proyecto se desarrolló en Colombia, en el departamento de Norte de Santander, en el municipio de Pamplona, en la Universidad de Pamplona en el Programa Comunicación Social, sede Pamplona.

### **1.6.2. Temporal**

El Proyecto se desarrolló en dos etapas, la primera durante el primer semestre del año 2017 de febrero a junio, donde se establecieron los primeros tres capítulos del trabajo; la segunda etapa se abordó durante el segundo semestre del año 2017 de agosto a diciembre, donde se aplicaran los instrumentos de recolección de datos y luego sus respectivos análisis, por último se sustentó ante jurados estipulados por el comité de trabajo de grado del programa de Comunicación Social.

### **1.6.3. Temática**

El trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona de la Universidad de Pamplona.



### **1.7. Limitaciones**

Durante la investigación “Incidencia de la Comunicación en el Clima Organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona” se presentó las siguientes limitaciones:

- En el segundo periodo académico que correspondió de agosto a diciembre hubo un cese de actividades el cuál no permito cumplir con el cronograma elaborado por los investigadores para aplicar la encuesta a los estudiantes del programa ya que, ellos tenían previsto hacerlo durante la primera semana de octubre, fecha en la que inicio el cese de actividades en la Universidad de Pamplona ocasionando minimizar el tiempo para el análisis final de la investigación.
  
- Luego de retornar clases, algunos docentes no brindaron el espacio para aplicar la encuesta a los estudiantes debido a que se encontraban haciendo un previo repaso de los temas vistos antes del cese de actividades.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

Quiñónez Ku Victor Xavier (2013) en su trabajo “El clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (Pucese), en la ciudad de Quito – Ecuador”, se plantea como objetivo general “Determinar la Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (Pucese)”.

En el proyecto se utilizó la investigación de campo, de tipo exploratoria y descriptiva, para tener contacto directo con los involucrados y así conocer más de cerca sus necesidades, para esto los instrumentos de recolección de datos fueron, la encuesta y la observación. Obteniendo como resultado factores que determinan el desempeño laboral de los trabajadores y así mejorar en las comunicaciones de la empresa.

En la investigación en mención señalan unas causas por las cuales el clima organizacional no mejora en la institución, sirvió a nuestra investigación como guía para conocer las problemáticas que existen en el programa de Comunicación Social, respecto al clima organizacional, de igual forma aportaron información de gran utilidad, enseñando diversos conceptos y autores que nos dieron una idea más clara en la indagación. También contribuyeron los análisis desarrollados en los instrumentos de recolección de datos, donde

enfatan los aspectos que son importantes para incentivar y motivar a los trabajadores a querer quedarse en la empresa y hacerla crecer.

Espinosa Polanco Coralia Abdely (2014), en su tesis para obtener el título de maestría realizó la investigación, “El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (Intae) de la Ciudad de San Pedro, Cortés”, ejecutado en la ciudad de Tegucigalpa – Honduras, teniendo como objetivo “Describir el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Intae”. Se manejó un enfoque de naturaleza cuantitativa, con un tipo de investigación descriptiva, buscando caracterizar elementos fundamentales del clima organizacional dentro de la institución Intae.

Como resultados obtenidos dentro de la investigación se resalta: Los elementos más sensibles del clima laboral del INTAE quedan evidenciados por la presencia de instrumentos estratégicos de planificación, como la planificación estratégica de centro (Plan Estratégico de Comunicaciones, PEC) rompe con los procesos de improvisación y juicios arriesgados alejados de la prospectiva, de esta forma la planificación es un elemento importante en una institución que aspira a difundir los principios de la administración moderna a los sectores públicos, privados, comunitarios a través de la formación de profesionales en las ciencias de la administración. (Espinoza, 2014, pág. 117)

La anterior investigación sirvió como referente al presente proyecto ya que se aplicó en una institución educativa donde el público objetivo eran los docentes del mismo modo, apporto considerablemente para el análisis final porque también tuvieron en cuenta las dimensiones del clima organizacional en el desarrollo del tema a tratar, siendo este uno de

los objetivos específicos en el actual trabajo de grado, “explorar las diferentes dimensiones frente al clima organizacional entre estudiantes y docentes del programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona”.

Calderón Uría Diana Elizabeth, (2011), en su investigación, “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda”. De la ciudad de Ambato, realizado en la ciudad de Ambato – Ecuador, donde su objetivo general “Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda” utilizó un enfoque cualitativo y un tipo de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, para así profundizar en los elementos importantes del clima organizacional, y de igual forma determinar las causas que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores.

Es importante destacar que en la anterior investigación se obtuvieron resultados que ayudaron a entender el clima organizacional que se estaba presentando dentro de Andelas Cía. Ltda y a comprender por qué los empleados se cohibían de aportar nuevas ideas y a dar valor agregado a su puesto de trabajo, además de mantener el estilo de jerarquización lo que hace que muchas veces se genere una barrera entre directivos y empleados, corriendo riesgos de tener ambientes de alta tensión en la empresa.

Las recomendaciones sugeridas por la autora contribuyeron a esta investigación como guía para tener en cuenta la finalidad del proyecto, a su vez la encuesta aplicada fue interesante al momento de medir el clima organizacional.

### 2.1.2. Nacional

Rodríguez Monsalve John Mario, (2005), en la tesis para optar el título de Trabajador Social, realizó la investigación, “La Comunicación como Elemento de Fortalecimiento Organizacional, en la Ciudad Medellín – Colombia”, teniendo como objetivo “Identificar enfoques y estrategias de Comunicación que aporten al fortalecimiento de una Organización, partiendo de un rastreo documental sobre las disciplinas de Administración y Gerencia Social”, utilizando un enfoque Cualitativo y la investigación de tipo Documental.

Paz Delgado Alba Lucia y Marín Betancur Sandra Milena, (2014), en la tesis para optar el título de maestría realizaron la investigación, “Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales, en la Ciudad Manizales – Colombia”, teniendo como objetivo “Determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales con base en su caracterización”, utilizando un enfoque de la investigación Empírico – Analítico, de tipo Descriptivo Transversal. Descriptivo.

Entre los resultados se destaca: Que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. (Betancur, 2014, pág. 10)

El proyecto en mención a la presente investigación aportó desde el análisis de uno de los instrumentos para medir el clima organizacional, un cuestionario de 80 preguntas cerradas, dando datos importantes respecto a elementos como liderazgo, motivación, reciprocidad o compromiso y participación, las mismas son características que aportan al adecuado funcionamiento de la empresa, teniendo como resultado mejores rendimientos en los empleados y directivos.

Zuluaga Cardona Ana María, (2013), para optar por el título de Magíster en su investigación, “Análisis de la Incidencia de la Comunicación en la Reputación Interna en Dos Medianas Empresas de la Ciudad de Medellín”. Realizado en la ciudad de Medellín – Antioquia, teniendo como objetivo general “Analizar la incidencia de los procesos de comunicación corporativa en la reputación interna, en dos medianas empresas de la ciudad de Medellín”, utilizando una metodología de investigación mixta, donde se aplicaron técnicas cuantitativas y cualitativas.

Como resultados en esta investigación se destacó El DOFA que se presenta aquí como un instrumento que facilita al análisis de los resultados arrojados por la investigación adelantada en las dos organizaciones objeto de estudio. A través del mismo se identifican de manera concluyente los puntos más débiles y más fuertes del proceso de comunicación y su relación con la reputación interna, así como las amenazas y oportunidades que deben enfrentar las empresas en estos temas. (Cardona, 2013, pág. 225)

Es importante tener en cuenta algunos proyectos donde se abordan los temas a tratar en la presente investigación es por ello, que la anterior tesis demuestra la influencia de la comunicación en la incidencia del clima organizacional teniendo en cuenta conceptos como

comunicación corporativa, comunicación interna, clima organizacional y cultura organizacional siendo un referente para la construcción del marco teórico.

### **2.1.3. Locales o regionales**

Márquez Márquez Ali Said, (2014), titulado, “Soy Comunicación: implementación de estrategias comunicativas para fortalecer el sentido de pertenencia del público interno hacia el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona”, realizado en la ciudad de Pamplona – Colombia, teniendo como objetivo general Fortalecer por medio de estrategias de comunicación el sentido de pertenencia del público interno hacía el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona, utilizando una metodología mixta.

Como resultado de esta investigación se encontró que los programas de Comunicación Social deben ser generadores de acciones para fortalecer la comunicación, de igual forma el autor señala que en gran parte el éxito de las investigaciones dependen de la disponibilidad y colaboración de los públicos y por último demuestra que no se necesita de grandes sumas de dinero para generar impacto desde el área de Comunicación Organizacional.

Este proyecto, contribuyo ideas fundamentales a la investigación, ya que en los resultados de los instrumentos de recolección de datos aplicados, grupo de discusión y encuesta, arrojaron datos importantes como la falta de sentido de pertenencia por parte de los estudiantes en el 2014, en el segundo periodo académico es decir, desde septiembre a

noviembre, y las falencias en el clima laboral del programa de Comunicación Social, sede Pamplona.

Navarro Navarro Yuriana, (2015), titulado, “Implementación de un Plan de Comunicación integral para la Facultad de Educación Artes y Humanidades de la UFPSO”, realizado en la ciudad de Ocaña– Colombia, teniendo como objetivo general Implementar un plan de comunicaciones integral para la Facultad de Educación, Artes y Humanidades de la UFPSO.

Como resultados en esta investigación se logró desarrollar un plan de comunicación estructurado y aplicado, el cual conllevó a disminuir la desinformación y el flujo de trabajo de los profesionales. Debido a: Un logotipo que lo identifica, un fanpage en la red social de Facebook, donde se ha ido captando seguidores e informando periódicamente, 12 programas institucionales “Comunicarte Radio”, la organización de diversos espacios institucionales (Navarro Y. N., 2015)

El proyecto anteriormente mencionado se centra en destacar la importancia que tienen los canales de comunicación para informar a la comunidad, a su vez subraya en cómo darles buen uso para mitigar la desinformación que en ocasiones se genera e indisponen a las personas, asimismo estar constantemente actualizando la información que se comparte a través de los mismo.



## 2.2. Bases Teóricas

En el presente proyecto fue fundamental tener en cuenta las definiciones de los temas que se desencadenan en el mismo y analizarlos desde diferentes perspectivas con el fin, de abordar adecuadamente la temática teniendo en cuenta actores especializados en el tema.

La comunicación ha tomado mucha fuerza desde el momento que el ser humano sintió la necesidad de interactuar con el otro ya sea de manera verbal o no verbal, es por ello, que se ha considerado un factor indispensable de entendimiento y comprensión en la sociedad. En otras palabras la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (Chiavenato, 2006)

Es necesario compartir algunas ideas para tomar decisiones que competan a un colectivo, transmitir una información o bien sea crear un diálogo ameno entre dos o más personas, por ello, se considera que la comunicación maneja algunos códigos y mensajes entendibles por determinado grupo de personas, independientemente de su raza, etnia, religión, cultura e idioma, cada grupo social maneja diferentes códigos que los caracteriza y ayudan a compartir un vínculo para expresar sentimientos, emociones, gustos, gestos, conocimiento, ideas y deseos.

Anteriormente, la comunicación estaba relacionada con acto de informar un suceso o acontecimiento pero, al pasar el tiempo se ha demostrado que todo lo que nos rodea nos comunica tanto el sonido de la naturaleza, como aquellos aparatos tecnológicos que buscan

involucrar a las masas también, los silencios acompañados con gestos son clasificados como la comunicación no verbal, ya que no hay necesidad de utilizar el habla para que las otras personas entiendan lo que quiere transmitir.

Existen unos elementos básicos que ayudan a comprender un poco más la comunicación desde sus componentes Umberto Eco, propone un modelo de comunicación que hace un poco más entendible estos procesos (Emisor- mensaje- canal. receptor).

El modelo de comunicación denominado semiótico-informacional (...) se aboca al proceso comunicativo entre seres humanos y al problema de los efectos, entendido como una forma de decodificar o interpretar los mensajes (...) pasa de la acepción de comunicación como transferencia de información a la de transformación de un sistema a otro. (Sánchez, 2006)

Se necesita de un emisor quien es el encargado de transmitir un mensaje a un receptor, la persona que comprende o decodifica el mensaje codificado por el emisor, este mensaje se transmite por un canal o medio como un escrito, un programa de televisión, imágenes, audios, entre otros.

El emisor y receptor, son las dos partes que están interesadas en comunicarse, el emisor es quien emite el mensaje y el receptor, es el encargado de recibirlo; también es pertinente tener una conexión, ya sea por un medio físico o virtual, en el que se lleva a cabo el proceso de comunicación donde el intercambio de ideas se denomina la conformación de un dialogo que puede ser considerado también una retroalimentación, es un proceso dinámico encargado de compartir ideas, información y/o significados para ello, deben

existir símbolos que sean entendibles por emisor y receptor en el mensaje transmitido, ambas partes deben comprender el mensaje.

En otras palabras, la comunicación juega un papel interesante en el diario vivir de cada ser humano ya que, ella busca dar explicaciones a ideas o fenómenos que involucran a dos o más personas en el proceso de comprensión y análisis de situaciones acompañada de una retroalimentación es decir, un diálogo eficaz. En la actualidad, esta disciplina se ha incorporado en diferentes ciencias como sociología, psicología, semiología, filosofía y política convirtiéndose la comunicación en una fuente fundamental para llevar a cabo procesos de socialización.

Desde otro punto de vista, “la comunicación es un fenómeno que ha estado presente desde el origen de la humanidad, en diversas manifestaciones: oral, escrita, pictográfica, kinésica, paralenguaje, proxémica, entre otras. Siendo ésta misma la amalgama entre el ser humano y las relaciones entre ellos“. (Esparza, 2010) En ese sentido se habla de un elemento indispensable para las relaciones interpersonales, ya que si se tiene en cuenta estos tipos de comunicación las estrategias implementadas en las organizaciones serán más eficaces y fructíferas.

En consecuencia, fue fundamental tener en cuenta el concepto de organización como base de la investigación, con el fin de entrelazar los significados y aclarar la intervención que tiene la comunicación en la misma. La organización es una “Entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común.” (Chiavenato, 2006). La mayoría de organizaciones deberían estar fragmentadas

por sistemas y subsistemas que ayudan al buen funcionamiento de las mismas, así se garantiza el cumplimiento del currículo que debe seguir cada empleado para poder desempeñar sus labores y del mismo modo asumir claramente las funciones que le compete según su perfil, contribuyendo al mismo objetivo o finalidad de la empresa.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, este proceso se denomina jerarquización, evidenciado en un organigrama, donde se marcan notoriamente por niveles la influencia de los miembros dentro de la organización. Esta estructura para que sea eficiente debe ir acompañada de la comunicación.

Las organizaciones se caracterizan por tener dos públicos objetivos que no se pueden ignorar, se clasifican en internos y externos, ellos son una parte fundamental para el éxito de todas las empresas, por ende, es necesario afianzar relaciones entre ellos, es decir, una comunicación organizacional. Horacio Andrade (2005), en su libro *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Tecina* define la comunicación organizacional como la forma en la que se llevan a cabo los procesos de comunicación dentro de la empresa y su entorno sin dejar a un lado el factor humano.

Es así como la comunicación organizacional es ineludible para el fortalecimiento y desarrollo de las relaciones laborales y los procesos comunicativos dentro de la misma, trascendiendo de manera externa, cabe resaltar que para que una empresa pueda obtener éxito en su imagen y productividad debe saber armonizar la comunicación entre sus empleados y así poder satisfacer a sus clientes. Por esta razón se tuvo en cuenta esta

definición como base teórica para la investigación porque se analizó la comunicación desde el clima organizacional, tema que se desglosó desde esta concepción.

En este sentido, es pertinente hacer hincapié en la comunicación interna conocer el concepto de la comunicación interna, siendo un factor primordial en las relaciones laborales:

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2005, pág. 17).

Como se mencionaba anteriormente, para poder satisfacer las necesidades de los consumidores es trascendental que existan buenas relaciones entre los trabajadores, para que se sientan partícipes en la toma de decisiones que le competen a todos, tener conocimiento de los proyectos, metas, misión, visión y objetivos de la empresa sintiéndose motivados e identificados por el equipo de trabajo del cual hacen parte.

En ocasiones se confunde esta comunicación cuando no existe un control y seguimiento de la misma, a veces no se tienen en cuenta a los empleados y ellos logran confundir las situaciones, es aquí cuando existe un bajo énfasis en la comunicación, ya sea porque no utilizan los canales adecuados para informar o quizás solo se mencionan los logros de la empresa y no los fracasos desencadenando rumores, desmotivación, conflictos

entre empleados, voz a voz, críticas e información errónea. Por ende, es oportuno conocer los tipos de comunicación interna que contribuyen a las buenas relaciones.

Andrade (2005), en su libro *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica* menciona diferentes modalidades que cualquier empresa debe tener en cuenta para lograr que la comunicación interna sea integral y las clasifica en Vertical (ascendente y descendente), horizontal y diagonal. Siendo la vertical aquella que se da desde los diferentes puntos jerárquicos es decir, cuando la información es ascendente es porque va dirigida desde un nivel inferior como los operarios, a un superior como por ejemplo, el gerente o presidente de la organización y descendente cuando sucede lo contrario la información proviene del nivel superior hasta llegar al inferior.

Por otra la comunicación designada como horizontal es equitativa, la información se transmite desde las personas que encuentran en el mismo nivel (gerente- gerente, operario- operario) y por último la diagonal, es aquella que se evidencia en diferentes rangos es decir, los miembros de la organización que se desempeña en diferentes roles pero, laboran en el mismo departamento, programa o espacio físico.

Tener claros los tipos de comunicación interna se ha convertido en algo necesario y oportuno para las entidades ya que, permiten la claridad en los equipos de trabajo, que las relaciones entre los miembros sean más amenas y del mismo modo las personas tratan de desempeñarse adecuadamente en su rol. Es importante clasificar las organizaciones por niveles, áreas, departamentos y programas específicos de acuerdo a perfiles coherentes,

integrando a un todo y sus partes como participes en la misma, teniendo en cuenta canales de comunicación adecuados.

Las grandes empresas cuentan con diversos canales de comunicación interna, muchos de ellos son sencillos, es necesario contratar personal idóneo para la construcción de los mismos, ya que deben ser funcionales de acuerdo al contexto y al entorno organizacional. “Existen muchos canales para la comunicación interna, ya sean escritos, orales o tecnológicos. Elegir los canales que mejor se adapten a las necesidades de la empresa es un trabajo que debe hacerse con sentido”. (González, 2017). La redacción o léxico dentro de los canales de comunicación en una entidad es un trabajo serio que requiere de responsabilidad, información, planeación y veracidad.

Cuando se refiere a canales escritos, entre ellos se destacan los comunicados de prensa interno, boletines informativos y revistas; aunque éstas no se elaboren con igual periodicidad como los boletines, es trascendental que los empleados conozcan temas de interés vigentes y carteleras informativas, donde se evidencian noticias o notas puntuales.

Por otra parte, los medios orales están diseñados para que la comunicación sea más directa y personal, en ella se destaca la retroalimentación y se comprende mejor el mensaje a transmitir y se pueden despejar dudas de manera inmediata como por ejemplo, reuniones ya sean personales, por área o departamento y por último, los canales tecnológicos son utilizados masivamente, cabe resaltar que las empresas deben encontrarse a la vanguardia de la tecnología, utilizar medios de comunicación que permitan una interacción constante con sus miembros como lo son el correo electrónico, llamadas telefónicas e intranet. Se

debe tener mucho cuidado al utilizar estos medios ya que si se excede en su uso puedo ocasionar rumores o voz a voz.

Existe una diversidad de canales tradicionales e innovadores que deben ser utilizados por las empresas de una manera responsable, teniendo en cuenta la información que se pretende exponer; para cada público o persona existen medios asertivos, es decir, no es lo mismo elaborar una información para la institución en general que para un área específica por esta razón es necesario clasificar los canales en masivos e interpersonales, algunos mencionados en el párrafo anterior, los boletines, circulares, carteleras, carteles folletos, intranet y revistas son utilizados por el público masivo, por otra parte las reuniones informativas, eventos, inducciones son de carácter interpersonal. Se deben aprovechar los medios que estén a su alcance para facilitar el buen flujo de información.

Otro factor que compromete a la comunicación interna en cierto sentido tiene que ver con el clima organizacional, ya que, este define el rendimiento, conformidad y satisfacción de los empleados dentro de la organización. Algunos autores categorizan el clima organizacional en diferentes dimensiones para una mejor comprensión de tema. Litwin y Stringer (1968) mencionan nueve dimensiones:

Según María del Carmen Sandoval Caraveo (2004), en su ensayo “Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional”, como primera instancia, Litwin y Stringer, consideran la estructura en el clima organizacional como la definición de reglas, políticas y obligaciones de los empleados, según su cargo laboral, para tener claras las funciones que deben ejercer, siendo consecuente con la responsabilidad individual, donde ellos deben



sentirse personas autónomas y ejecutar sus tareas de acuerdo a sus conocimientos y perfil profesional u ocupacional.

A su vez, las empresas deben remunerar el esfuerzo de los empleados cuando realizan bien su trabajo asimismo, se les debe brindar un espacio para las tomas de decisiones en aspectos donde ellos pueden intervenir, incentivándolos a arriesgarse cuando se presenta una situación de trabajo complejas.

Adicional a ello, para Litwin y Stringer, los funcionarios de las empresas deben apoyarse mutuamente en los procesos que necesitan del trabajo en equipo articulando las habilidades y destrezas de cada quien. Cuando existe un conflicto, es ideal que los empleados toleren la situación, escuchando y respetando los diferentes puntos de vista, esto puede posibilitar un buen ambiente laboral.

Siendo congruente con la estructura, también se debe determinar los alcances o cumplimientos de las metas establecidas en las funciones de cada empleado, los autores mencionados anteriormente lo definen como estándares, donde cada persona debe ser responsable de su labor según las necesidades y cronogramas de la empresa. Asimismo las ellas deben crear sentido de pertenencia en los trabajadores, quiénes a través de este factor se sientan satisfechos y orgullosos de pertenecer a la misma; este aspecto se puede llevar a cabo, plasmando una filosofía organizacional donde permita que todos los funcionarios vayan en la misma dirección de acuerdo a la razón de ser u objetivo de la empresa.

Por último, según las dimensiones del clima organizacional, este se fundamenta en las relaciones interpersonales y la importancia que tiene los compañeros para cada empleado.

En otras palabras, el clima organizacional también es entendido como el ambiente laboral que se vive diariamente en una empresa, se detecta cuando los miembros esta satisfechos o se identifican con la misma, para que exista una comunicación asertiva, además de los canales adecuados utilizados por la entidad, se debe apostar al dialogo para que los empleados se encuentren en una zona de confort llena de confianza y tranquilidad.

En este orden de ideas y centrándonos en el proyecto de investigación, de las anteriores dimensiones se trabajaron cinco de ellas, (responsabilidad individual, tolerancia al conflicto, apoyo, identidad y relaciones) porque desde el área de la comunicación, como base fundamental del problema, se puede pudo intervenir en ellas desenlazando causante principal de su incidencia.

También se considera que en el clima laboral influye sustancialmente la cultura, donde los modos de actuar, personalidad y todo el componente humano son causas que conllevan a las buenas relaciones entre los trabajadores asimismo como las creencias, conductas, valores, lenguaje y símbolos utilizados por cada ser humano comprometen las relaciones interpersonales. En el Programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona se indagó en aspectos que comprometieron la incidencia de la Comunicación, vistos desde el clima organizacional, tomando como elemento esencial la cultura corporativa.

Entonces, la cultura es entendida como “un pegamento social que mantiene a la organización unida, expresa los valores y creencias compartidos por los miembros de la organización; valores que se manifiestan a través de mitos, historias, leyendas, lenguaje especializado”. (Smircich, 1983) Se puede decir que la Cultura Organizacional promueve la adaptación de los empleados dentro de la empresa, junto al ambiente laboral, ella puede facilitar las soluciones de conflictos y el sentido de pertenencia por ende, es necesario que las personas se identifiquen y adapten al entorno donde se encuentran laborando interpretando la realidad como el factor que repercute en la conducta.

A su vez, la cultura comprende las conductas generadas desde el ambiente laboral donde influyen los valores y creencias compartidas por la organización o institución basándose de factores determinantes como: identidad, integración, control o existencia de reglamentación, tolerancia al conflicto, criterios de recompensa, finalidad de la entidad o empresa y perfil de decisión.

### Asimismo

Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009)

Dentro de las organizaciones no solamente es importante afianzar las relaciones para fortalecer la integración de los miembros, aunque se considera la base fundamental para una mejor productividad y reconocimiento no hay que dejar a un lado al público externo, ya

que ellos son los consumidores y quienes definen la imagen y reputación de la empresa. El último tema que se abordó en esta investigación recurre a la comunicación externa desde la perspectiva de los estudiantes de pregrado.

La comunicación externa es entendida como “el conjunto de mensajes emitidos por la organización a sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”. (Andrade, 2005) Es importante no solo ofrecer y vender bienes, servicios o productos, las empresas deben apostarle al factor humano desde una perspectiva exterior, la finalidad de la organización también involucran a sus clientes, porque es el público potencial que determina la reputación de la misma, además, manejan un criterio tanto positivo como negativo de la marca, es por esta razón que las empresas viven por y para la sociedad.

Para que una empresa conserve su posicionamiento en el mercado, debe detectar cuáles son las preferencias del público externo, medir los escenarios en los que se mueven y frecuentan, estar en el nicho de la comunicación, segmentando espacios específicos amoldándose a las necesidades de la comunidad; independientemente en el sector que se desempeñen ya sea, económico, político o social.

Para poder afianzar una relación con el público externo es oportuno utilizar canales de comunicación que abarquen a las masas como ejemplo sitios web, comunicados de prensa externos, ruedas de prensa, entrevistas, atender amablemente a los clientes ya sea personalmente o por llamadas telefónicas. Aunque, la nueva era tecnológica permite que a

través de las redes sociales y páginas web se puedan resolver dudas e inquietudes de una manera inmediata, a su vez promueve la participación de los consumidores y así crear una percepción favorable de la organización en sus diferentes públicos.

En ese sentido se habla de la comunicación externa como un factor fundamental dentro de la organización, ya que a través de este se trasmite y reciben los datos de los clientes, proveedores, competencia, entre otros, y a su vez, este componente es esencial para el desarrollo de la empresa. Gracias a todo lo mencionado anteriormente la organización se da a conocer en el mercado exponiendo sus productos y servicios, por otro lado de esta comunicación depende la imagen que los clientes se lleven ya sea positiva o negativa.

Se considera que la comunicación interna y externa son un pilar fundamental en el éxito de una institución, empresa u organización para que este factor se haga realidad el clima organizacional influye notoriamente, se debe trabajar un flujo de comunicación adecuado donde los trabajadores se puedan entender y los procesos se generen de forma amena. La forma de comunicarse, los medios por los que se transmite la información y la retroalimentación son componentes que pueden aportar al buen ambiente laboral, ya que los empleados se sienten identificados, escuchados y parte fundamental de las empresas.

En este ordenes de ideas, y teniendo en cuenta que el objeto de estudio de la presente investigación se desarrolla en el ámbito educativo, además de las definiciones anteriores, fue pertinente centrarse en la importancia del clima organizacional en el programa de Comunicación Social considerando que:

La sociedad de la información que caracteriza al siglo que comienza, le plantea al sistema escolar nuevos retos, entre los que destaca el desarrollo de competencias y habilidades transferibles, como estrategia básica para propiciar la meta deseada de aprender a aprender. En este sentido, el currículo escolar debe orientarse a que el alumno siga aprendiendo. (Monereo, 1999)

Entonces, de acuerdo con lo anterior, es ineludible que en Comunicación Social se interesen por mantener buenas relaciones laborales, puesto que es una academia donde se imparte el conocimiento y prima la enseñanza, factores que interfieren en los diferentes procesos académicos ya que los docentes, siendo comunicadores sociales se terminan convirtiendo en una figura ejemplar para los estudiantes.

Adicional a ello, el enfoque del programa tiene en cuenta el componente humano al perfilar a los estudiantes como agentes sociales y gestores de procesos culturales, propiciando el dialogo para la resolución de conflictos.

Es así, como se hace interesante que dentro de esta institución se generen modelos a seguir que incentiven a los estudiantes a implementar los conocimientos adquiridos en la academia en su vida personal y laboral, desarrollando sus competencias y habilidades.

Por esta razón, el programa de Comunicación Social, sede Pamplona, debe agregarle gran valor a la comunicación asertiva en el clima organizacional si desean generar incrementos positivos tanto en aspecto social o en su defecto, laboral pese a que en el transcurso del proceso de formación desde la académica se les enseña a los estudiantes, en las diferentes asignaturas, la implementación de estrategias comunicativas como fin de

mejorar y ayudar a las comunidades, tal fin se ve evidenciado en la filosofía organizacional del programa.

Sin lugar a duda, la comunicación interna se ve reflejada en el ámbito externo, en este caso, en los estudiantes, por ello, esta investigación se centró en la comunicación del programa que incide en el clima laboral el cual puede verse reflejado en los procesos académicos.

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Enfoque Metodológico**

En la presente investigación se tuvo en cuenta el enfoque mixto: Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, (2008) citado por (Lucio, 2014, pág. 567).

En este proceso se tiene en cuenta las concepciones pertinentes, basadas en teóricos calificados que ayudan a explicar y entender más el contraste que existe entre el enfoque cualitativo y cuantitativo y así poder llevar a cabo la indagación que da respuesta a la situación a investigar planteada. Se entiende por Investigación cualitativa aquella que “Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas.” (Pag, 32). (Flick, 2004)

En este sentido, los grupos focales, hacen hincapié en las formas de comunicación y en el análisis de cinco de las dimensiones del clima organizacional planteadas por los autores Litwin y Stringer, mencionadas en el capítulo anterior, adicional a ello, para poder obtener



cifras exactas que permiten valorar numéricamente los diferentes temas que se emprende en el proyecto es oportuno tener en cuenta el enfoque cuantitativo.

Lo cuantitativo también es considerado el Positivismo lógico; “busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención los estados subjetivos de la individuos” (Reichardt, 1986). Este tipo de investigación está centrado en comprobar específicamente datos que arrojan de manera porcentual cifras exactas para categorizar la información, como por ejemplo las encuestas.

Los dos paradigmas mencionados anteriormente, conforman la metodología mixta, es pertinente en esta investigación comprender las actitudes y conductas de los involucrados pero, a su vez es necesario ser objetivos con la información para poder profundizar de manera adecuada en el análisis del diagnóstico que es esencial para el desarrollo del proyecto.

En este orden de ideas, la presente investigación se planteó con un enfoque mixto ya que es oportuno tener en cuenta las opiniones de los docentes, estudiantes y administrativos, y más aún si uno de los objetivos para tal fin es explorar las dimensiones del clima organizacional donde es importante que ellos expresen sus ideas de igual manera, es fundamental tener cifras que ayuden determinar la percepción de los estudiantes sobre el ambiente laboral del programa de Comunicación Social, sede Pamplona y las relaciones entre los mismos.

### **3.2. Nivel de Investigación**

El grado de profundidad de este proyecto se centra en una Investigación descriptiva ya que ella “comprende la descripción, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Tamayo, 2004).

En este proyecto se trabaja bajo una realidad actual, que se presenta en el programa de Comunicación Social, sede Pamplona, de la Universidad de Pamplona, donde, través de una investigación se estudia el Clima organizacional desde la comunicación por medio de unas variables enmarcadas en el objetivo de la misma, siendo los estudiantes, docentes y administrativos la población a analizar.

### **3.3. Diseño Metodológico**

El objeto de estudio se abordó a través de la investigación de campo con el fin de recolectar información basada en el contexto real que fue la referencia lógica para analizar el clima organizacional actual y cómo influye la comunicación en el mismo en el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona.

Teniendo en cuenta que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (Arias Odon, 1999). La información recolectada para investigación se obtuvo desde un contexto educativo (programa de Comunicación Social), donde se analizaron imparcialmente las dimensiones que componen el clima laboral, siendo el referente más importante en el proyecto.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1. Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Wigodski, 2010)

La población que se tomó en cuenta en este proyecto fueron los 291 estudiantes, 20 docentes y un administrativo y tres OPS del programa de Comunicación Social, sede Pamplona, de la Universidad de pamplona.

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. (Wigodski, 2010)

La muestra en este proyecto se tomó desde dos perspectivas, para el público interno, docentes y administrativos, se tuvo en cuenta la totalidad de la población pero, debido a que el público externo, son los estudiantes de Comunicación Social, fue pertinente basarse de un muestreo por cuotas de acuerdo al número de estudiantes matriculados en cada semestre; este tipo de muestreo se caracteriza por “la escogencia de los elementos en función de la población, de modo tal que se conformen grupos de cuotas correspondientes con cada característica” (Arias Odon, 1999)

Por esta razón, se estableció particularidades adecuadas en el instrumento de recolección de información para analizar a los estudiantes de la siguiente manera:

*Tabla 1 Muestreo por cuotas a estudiantes de Comunicación Social.*

Semestre	Número de población	Edades	Género	
			M	F
I	12	15 - 17	5	7
II	5	17 - 18	2	3
III	12	18 - 19	3	9
IV	20	19 - 20	4	16
V	9	20 - 21	3	6
VI	24	21 - 22	10	14
VII	5	22 - 23	2	3
VIII	5	23 - 24	2	3
IX	8	23 - 25	1	7

El número total de encuestados fueron 100, donde la muestra mayor se obtuvo de los estudiantes de los semestres intermedios ya que, en ellos se presenta mayor demanda.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la investigación en proceso se llevó a cabo tres técnicas e Instrumentos para la recolección de la información, grupos focales, encuesta y cuestionario. Según Arias (2006), define los instrumentos de recolección de datos como una técnica que conduce a la obtención de información, la cual nos permite, guardar, recuperar, procesar, analizar e interpretar los datos obtenidos durante la recopilación de la información.

#### **3.5.1. Grupos Focales**

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo (Gibb, 1997 Citado por (Jazmine Escobar, 2009)).

Esta técnica condesciendo escoger diferentes participantes con distintas personalidades, en ese sentido, nos permitió encontrar respuestas concretas a los interrogantes de la investigación, a su vez fue necesario partir de un tema en específico para lograr una interacción entre los integrantes del grupo, conociendo la relación que existe y los comportamientos que se van generando en el entorno.

#### **3.5.2. Encuesta**

La encuesta es la técnica de recolección de datos, donde se puede obtener información de un grupo o muestra de sujetos acerca del tema de investigación, esta nos

permite conocer información exacta y variada acerca del tema a tratar, mediante una serie de preguntas ya sean cerradas o abiertas.

“La encuesta es el método más utilizado en la investigación de ciencias sociales. A su vez, ésta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para conseguir información. Ésta hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes”(Visauta (1989) citado por Hernández).

Este instrumento se aplicó a los docentes y estudiantes del programa de comunicación social, sede Pamplona, para conocer los canales de comunicación y las relaciones que establecen en su vida laboral y académica asimismo, la percepción que tienen los estudiantes sobre la comunicación y el clima organizacional del programa, siendo esta técnica como lo decían anteriormente, un medio que nos permitió encontrar respuestas acerca de los comportamientos y pensamientos de los profesores y/o estudiantes, y las formas de comunicación que utilizan entre compañeros.

### **3.5.3. Cuestionario**

“Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.” (Arias Odon, 1999)

Este instrumento de recolección de información nos permitió conocer las opiniones de los OPS y administrativa del programa de Comunicación Social. Se trabajó en este formato con el fin de que ellos se sintieran más cómodos al expresarse ya que, abordamos las formas de comunicación que se utilizan con ellos y su participación en las actividades del programa.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

A continuación se mostrará la información detallada, según el análisis de cada instrumento propuesto anteriormente, cada uno tiene su objetivo, gráficos y resultados pertinentes.

#### **3.6.1. Encuesta**

Este instrumento de recolección de información se utilizó para los dos públicos, docentes y estudiantes, en ellas se les brindo el espacio para que argumentaran sus respuestas y así obtener un análisis más exacto.

La encuesta fue realizada a 18 docentes del programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona quienes dieron respuestas a 10 preguntas donde se abordaron los temas: las dimensiones del clima laboral, comunicación y canales de comunicación. Este instrumento se aplicó el 9 de octubre a las 10:00 am

Para el público externo se reestructuraron las preguntas (12) teniendo en cuenta el objetivo del instrumento formulado para ellos, “Conocer la percepción de los estudiantes sobre la comunicación y el clima organizacional del programa de Comunicación Social,

sede Pamplona”, sin dejar a un lado los temas planteados para el mismo (las dimensiones del clima organizacional, comunicación y canales de comunicación). Este fue aplicado del 23 al 28 de octubre

*Tabla 2: Ficha técnica, encuesta Docentes*

Encuesta: Docentes		
Fecha:	9 de octubre de 2017	
Hora:	10:00 am	
Lugar	Casona, Oficina de la oficina de Comunicación Social.	
Nº de encuestados	18	
Nº de preguntas	10	
Género	M	F
	5	13

### **Formato encuesta a docentes**

Sexo: M\_\_\_ F\_\_\_      Edad\_\_\_\_\_      Nivel de estudios\_\_\_\_\_

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la comunicación y los canales de comunicación que utilizan los docentes con sus compañeros y estudiantes del programa de Comunicación Social.

**Por favor, marque con una (X) sobre las respuestas que correspondan a su criterio personal.**

1. ¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros del programa de Comunicación Social sede Pamplona?
  - A) Siempre
  - B) Casi siempre



C) Algunas veces

D) Nunca

E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

2. ¿Según su percepción sus compañeros docentes del programa de Comunicación Pamplona se comunican adecuadamente con usted?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Algunas veces

D. Nunca

E. ¿por qué? \_\_\_\_\_

3. ¿Cree que la comunicación influye en el clima organizacional que se percibe en el programa de Comunicación Social Sede Pamplona?

A. Siempre

B. Casi siempre

C. Algunas veces

D. Nunca

E. ¿por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Piensa que los medios de comunicación utilizados por el departamento de Comunicación Social son adecuados?

A) Siempre

B) Casi siempre

C) Algunas veces

D) Nunca

E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que los mensajes emitidos por el director de departamento de Comunicación Social son entendidos por todos los docentes?

- A) Siempre
- B) Casi siempre
- C) Algunas veces
- D) Nunca
- E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿La dirección de departamento reconoce y tienen en cuenta su opinión como docente?

- A. Siempre
- B. Casi siempre
- C. Algunas veces
- D. Nunca
- E. ¿por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Considera que existe buena relación entre el personal docente?

- A) Siempre
- B) Casi siempre
- C) Algunas veces
- D) Nunca
- E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

8. Como docente atiende las sugerencias e inquietudes de sus estudiante dentro y fuera del aula

- A) Siempre
- B) Casi siempre
- C) Algunas veces
- D) Nunca
- E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

9. ¿Se comunica asertivamente con sus estudiantes?

- A) Siempre
- B) Casi siempre
- C) Algunas veces

D) Nunca

E) ¿por qué? \_\_\_\_\_

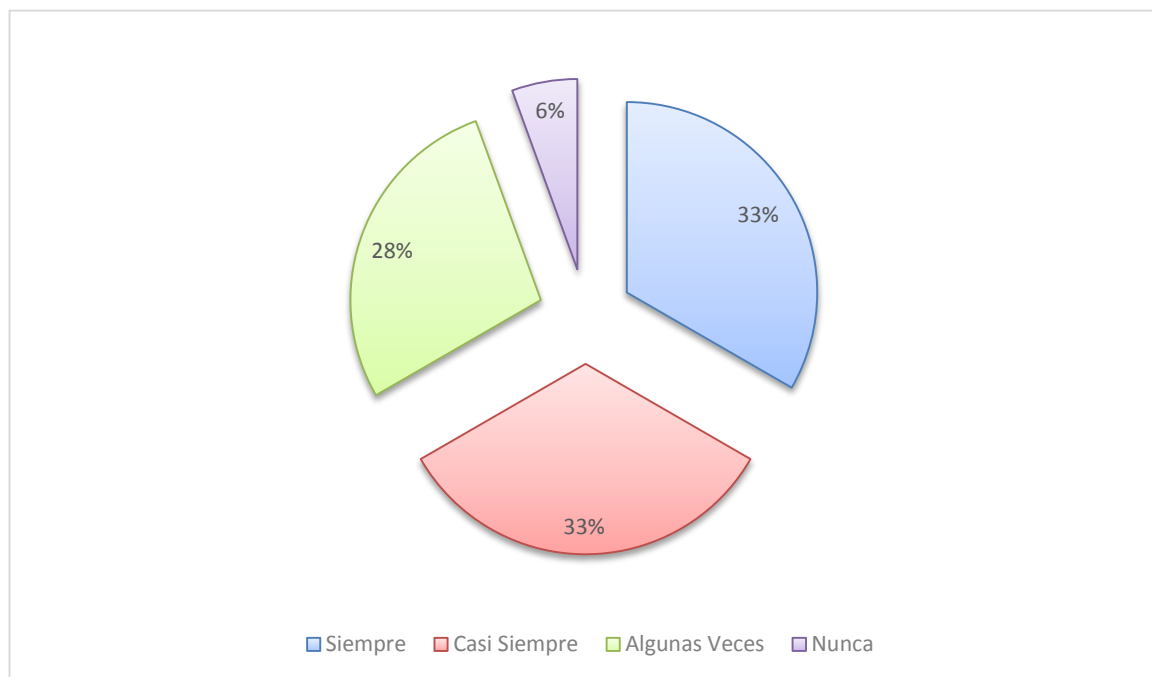
**10.** ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza para comunicarse con los  
estudiantes?

---

## Diagnóstico encuesta a docentes

1. ¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros del programa de Comunicación Social sede Pamplona?

Gráfico 1 Resultado de la pregunta Nro1, encuesta 1



**Interpretación.** Un 33% de la población encuestada señaló que siempre se comunica adecuadamente con sus compañeros, el 33% dice que casi siempre lo hace, por el contrario un 28% apunta que solo algunas veces y un 6% dice que nunca se comunica adecuadamente.

**Análisis.** Siendo un programa de Comunicación Social, suele ser llamativo que un 100% de los docentes no se comuniquen adecuadamente entre compañeros, y que exista un

6% que indicó que nunca lo hace, demostrando la falta de comunicación y relación que se despliega en el cuerpo docente. Además se denota la ruptura que se viene presentando en las relaciones laborales entre compañeros, primando las diferencias que se ostentan entre algunos docentes, impidiendo la interacción en las diferentes actividades.

La comunicación debe darse de forma asertiva para llevar una buena relación entre compañeros y hacer del espacio de trabajo un lugar ameno, donde se quiera llegar por amor a lo que se hace y no por obligación a una responsabilidad laboral, de acuerdo a lo anterior, se deben tratar de solucionar las diferencias que se interpongan para generar un clima organizacional adecuado y así fortalecer las relaciones en pro del crecimiento y buen funcionamiento del programa.

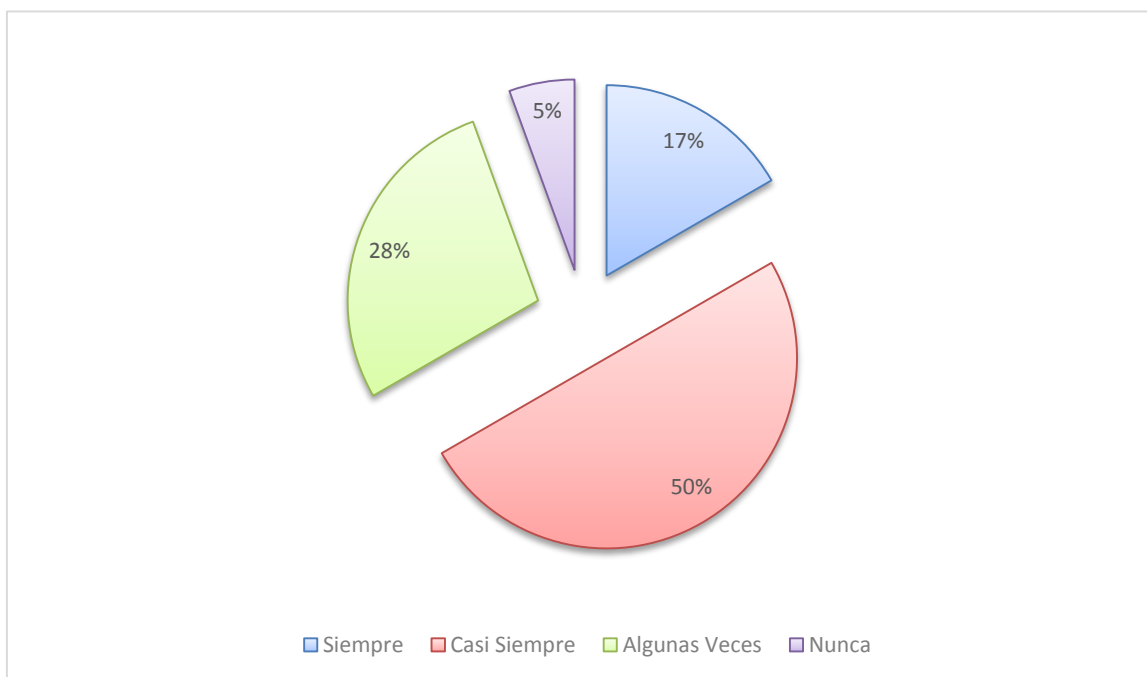
Además de lo anterior, dos docentes sustentaron que prevalecen los rumores y problemas personales dejando de un lado el ámbito laboral, asimismo no existir escenarios propios para el desarrollo de la integración entre docentes, donde se puedan conocer e intercambiar ideas fuera del trabajo.

Por otro lado señalaron el diálogo, la clave para el trabajo en equipo; muchos de los docentes asumen posiciones personales dejando un lado el trabajo colectivo, aislando las ideas de los demás y perjudicando el trabajo en equipo, sobre lo anterior, señalan que no se presentan espacios para compartir dinámicamente, solo se buscan tocar temas de trabajo, cada vez se evidencian más las fracturas y tensiones entre docentes, aparte de que la información no es inmediata, apuntan que se debe reforzar la comunicación ya que esta es

esencial para el progreso y avance de la carrera, no existen canales ni medios que faciliten los procesos comunicativos.

2. ¿Según su percepción sus compañeros docentes del programa de Comunicación Pamplona se comunican adecuadamente con usted?

*Gráfico 2 Resultado de la pregunta Nro2, encuesta 1*



**Interpretación.** Un 50% de la población encuestada marcó casi siempre se comunican adecuadamente, el 28% dice que algunas veces, a su vez un 17% indica que siempre lo hace y por el contrario un 5% apunta que nunca lo hace.

**Análisis.** Se evidenció que en su gran mayoría los profesores casi siempre se comunican con sus compañeros adecuadamente, dejando como referente que las relaciones que se presentan en el programa son oficialmente laborales y muy poco se dan como compañerismo.

Los docentes solo se relacionan con algunos de sus compañeros en los espacios de concertación presentados en el programa. Como docentes de comunicación, también deben estar abiertos al diálogo y al debate de las ideas que se generen alrededor de las mesas de trabajo, donde cada uno pueda aportarle significativamente a los procesos.

En ese sentido, hace falta generar espacios recreativos que le permita al docente compartir experiencias significativas con sus demás compañeros, fortaleciendo el compañerismo que se pueda originar desde allí, esto ayuda a bajar la tensión que se presentan en los encuentros, donde los temas son específicamente procedimientos que se llevan desde el programa.

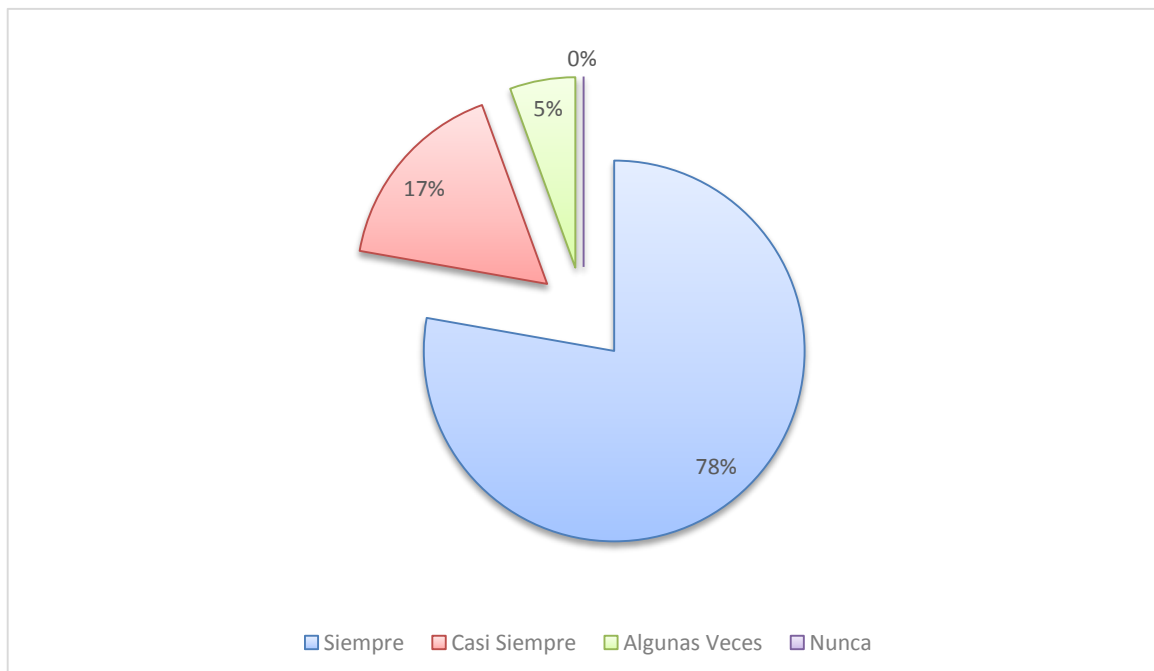
Además, ellos expresaron que no siempre los convocan a todos a las reuniones. Algunos momentos se prestan para relacionarse, como hay otros donde la tensión del ambiente no lo permite.

Se deben generar relaciones que permitan el acercamiento, falta de espacios de diálogos donde se puedan compartir ideas o aportes significativos para el programa, algunos docentes son groseros y no permiten el acercamiento, tratar de mantener confianza y buen clima con todos facilita la comunicación, por lo general hay actitudes de algunos

compañeros que no se explican, al parecer asumen posiciones y argumentos de otros para cambiar la actitud frente a unos, las comunicaciones no son abiertas, muchos aspectos institucionales se perciben como personales, la falta de empatía entre compañeros hace que no se generen relaciones, no les gusta la figura de autoridad y se cohiben de dialogar, se establecen canales de comunicaciones que nos permite tener una mejor comunicación, faltan espacios de encuentros y socialización.

3. ¿Cree que la comunicación influye en el clima organizacional que se percibe en el programa de Comunicación Social Sede Pamplona?

*Gráfico 3: Resultado de la pregunta Nro3, encuesta 1*





**Interpretación.** Un 78 % de la población encuestada señaló que siempre influye la comunicación sobre el clima laboral del programa, el 18% dice que casi siempre es necesaria la comunicación, por el contrario un 5% apunta que algunas veces y un se encuentra un 0% en nunca.

**Análisis.** La comunicación es una de las bases fundamentales para las buenas relaciones que se puedan presentar en las organizaciones, y en gran parte de esta depende que el clima organizacional se dé adecuadamente, por lo tanto es importante construir relaciones basadas en la confianza que permitan comunicar distintas opiniones o posturas frente a los temas referentes al programa.

A su vez, se debe integrar a los docentes en espacios recreativos que permitan el acercamiento de todos, ya que hay profesores que no se conocen y estos espacios permitirían la interacción extra académica. La comunicación predomina la manera en que se presenta el clima organizacional, por lo tanto si existe carencia de la misma las relaciones no se permean en el programa, fracturando la correlación que se dé, en busca de mejorar estos aspectos, es importante evaluar las diferentes posturas frente a este tema y buscar los diálogos para concertar posibles estrategias que ayuden a solucionar diferentes acciones que se han venido presentado.

En el análisis del por qué, se encontró que en muchas ocasiones se dan malos entendidos por falta de claridad ante las posturas que se dan en los escenarios que no corresponden, es decir por dar sus aportes, la comunicación es un componente fundamental

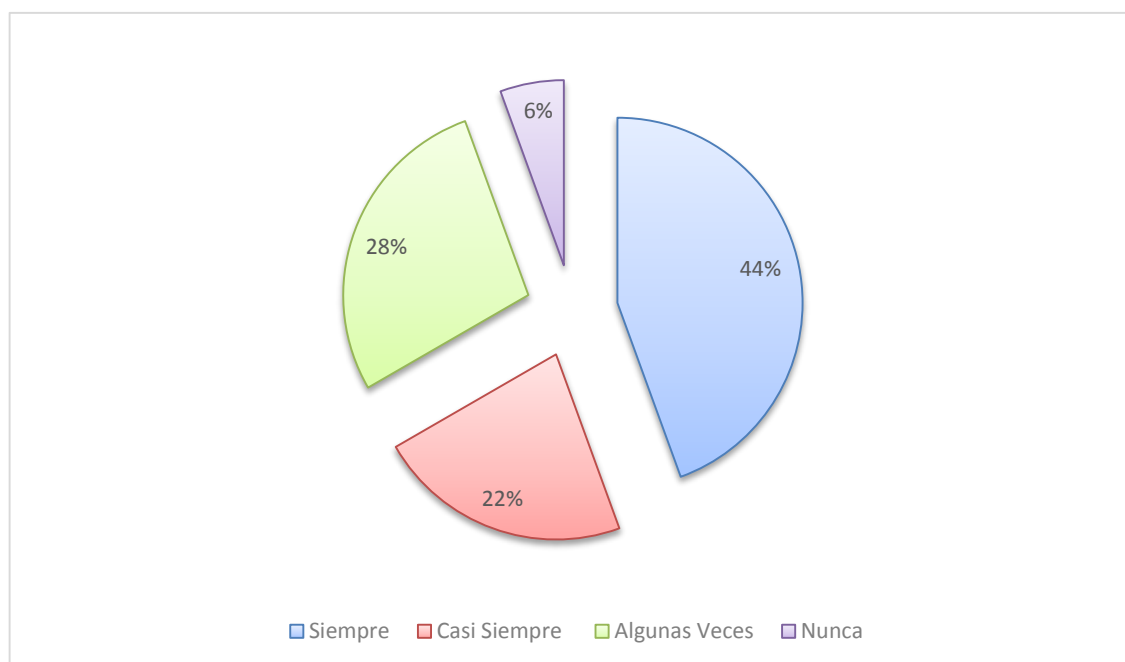
en todo el clima organizacional y como comunicadores necesitan dialogar, conocer los puntos de vista de los demás y respetar las opiniones.

También expresaron que en el programa se crean chismes, rumores y se generan mal entendido entre los docentes y estudiantes, poco se ve un trato amable y profesional entre colegas, impidiendo desarrollar un clima favorable para el programa, la organización en los tiempos es clave, en el programa se cita a última hora, llevar una buena comunicación evita los malos entendidos, y a su vez la forma de liderazgo por parte de la dirección del departamento.

En los comités o grupos marca la dinámica de comunicación y clima organizacional, hace falta comunicación en algunos compañeros, la comunicación es el principal pilar del clima organizacional, ya que permite las buenas relaciones, es necesario que haya espacios para interactuar como compañeros, más allá del ámbito académico, teniendo en cuenta cómo se maneja la comunicación se dará dicho clima, es un departamento de comunicación por lo tanto se debe comunicar.

4. ¿Piensa que los medios de comunicación utilizados por el departamento de Comunicación Social son adecuados?

Gráfico 4: Resultado de la pregunta Nro 4, encuesta 1



**Interpretación.** Un 44% de la población encuestada afirmó que siempre utilizan los medios de comunicación adecuados, el 28% dice que algunas veces, por el contrario un 22% apuntó que casi siempre y un 6% que nunca son utilizados adecuadamente.

**Análisis.** Se comprobó el desacuerdo que existe por parte de algunos profesores acerca de los medios de comunicación que se utilizan el programa, de igual forma afirmaron que existen medios informales, los cuales algunos de ellos no tienen acceso por situaciones personales.

Los resultados del por qué arrojaron que existen algunos canales buenos, si se les brinda un uso adecuado, además los docentes consideran que se debe hacer un estudio a los medios por los que se informa a los públicos.

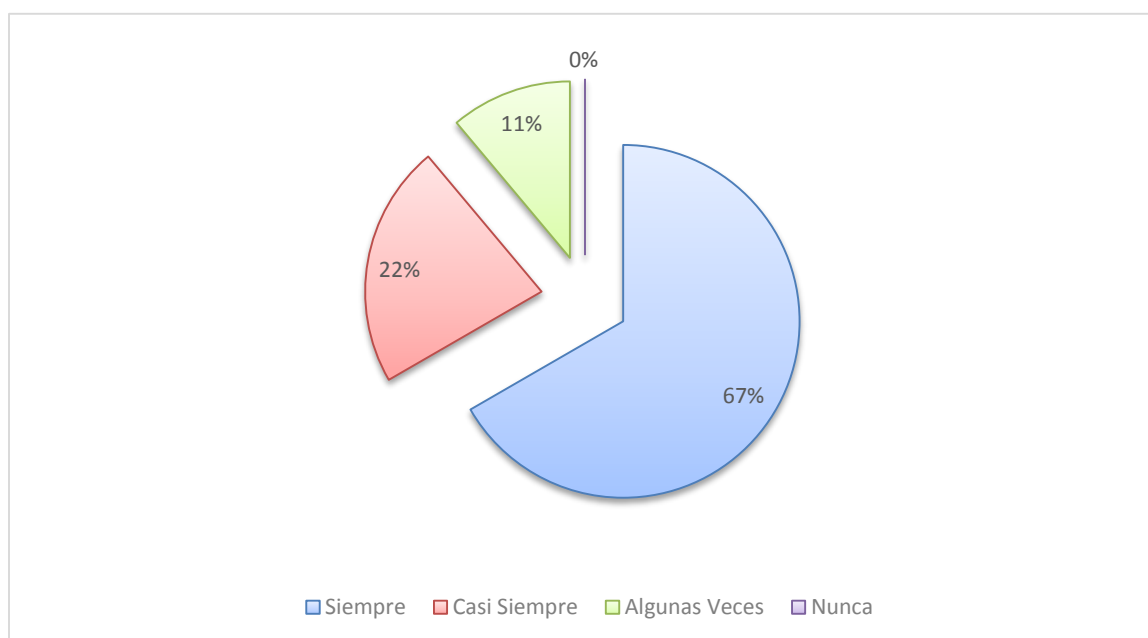
Adicional a ello piensan que los medios son pertinentes, pero también hace falta más cercanía con la decana y abarcar temas de direccionamiento estratégico.

Debe existir más comunicación directa, a veces se piensa más en el afán de tener un medio y no realmente en el público, el problema no son los medios sino las malas actitudes de algunos profesores.

Uno de los docentes afirmó que generalmente se usa el correo y es un medios frío y las reuniones son eventuales, no son bien utilizados, quizás los canales son suficientes, sin embargo la calidad de la comunicación entre los distintos actores (docentes estudiantes), no es la más favorable, los canales no ayudan a mejorar el clima organizacional, trabajan subjetivamente y bajo intereses propios, para la divulgación de la información están bien, pero para generar no, no todos se usan o no se actualizan los contenidos constantemente.

5. ¿Considera que los mensajes emitidos por el director de departamento de Comunicación Social son entendidos por todos los docentes?

*Gráfico 5 Resultado de la pregunta Nro5, encuesta 1*



**Interpretación.** Un 67% de la población encuestada señaló que siempre los mensajes emitidos desde la dirección del departamento son entendidos por todos los docentes, el 22% dice que casi siempre son entendidos, por el contrario un 11% apunta que algunas veces y el 0% nunca.

**Análisis.** Se evidenció la gestión que se hace desde la dirección del departamento en emitir mensajes claros y entendidos por el cuerpo docente, para así lograr tener una buena comunicación, sin dejar de mencionar que también señalaron que algunas veces no son

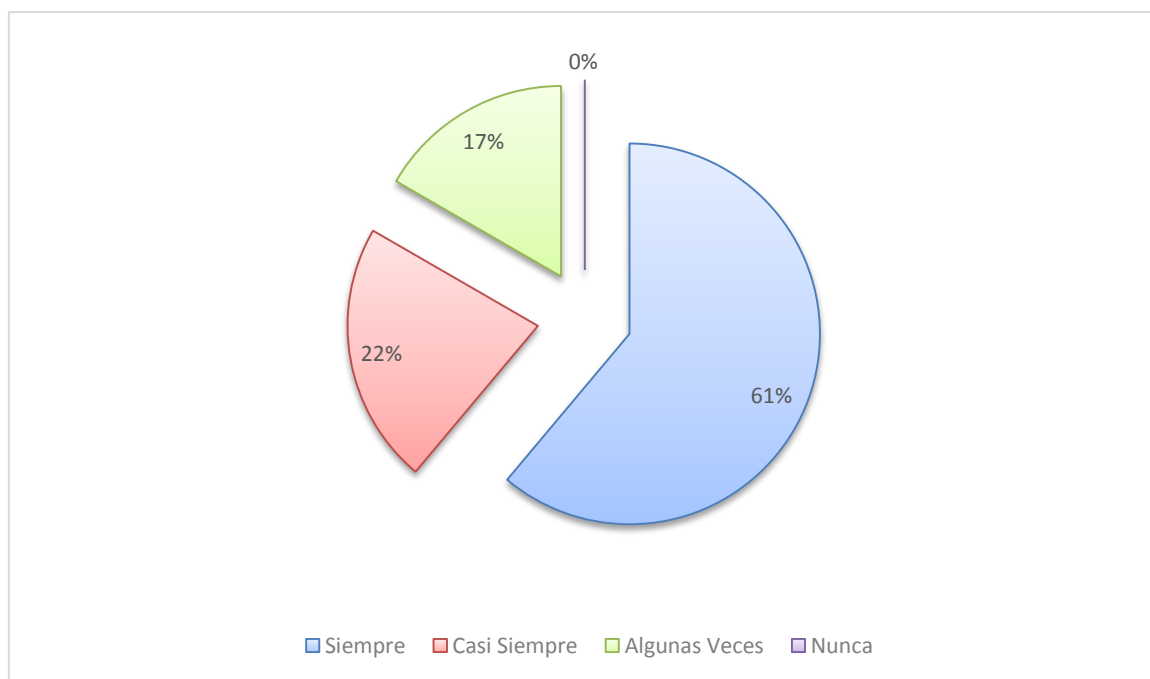
entendidos ya que se escriben sin antes contextualizar el mensaje que se quiere emitir y a su vez la información recibida por los docentes no tienen nada que ver con ellos.

Se debe tener en cuenta la información relevante que necesitan saber los docentes para así lograr que llegue de manera eficaz y ellos puedan estar informados de las actividades que se generen desde el programa o ya sea desde la Universidad. Cabe resaltar que estos mensajes son de suma importancia ya que vienen del departamento del programa.

Los mensajes son puntuales y describen lo que necesitan, en algunos casos son malinterpretados, son sagaces y directos, están redactados de buena manera, aunque en algunos casos están escritos ligeramente, existe claridad, cada información llega puntualmente al correo, el lenguaje es sencillo y se da en todos los canales posibles, se dice lo que necesita en cada uno, en algunos momentos se emiten correos que no tienen nada que ver con los docentes y envían correos por enviarlos mas no con un fin principal.

6. ¿La dirección de departamento reconoce y tienen en cuenta su opinión como docente?

Gráfico 6 Resultado de la pregunta Nro 6, encuesta 1



**Interpretación.** Un 61% de la población encuestada expresó que desde la dirección del programa siempre tienen en cuenta las opiniones de los docentes, el 22% dice que casi siempre, por otro lado el 17% solo algunas veces y por el contrario un 0% nunca.

**Análisis.** La mayoría de docentes se sienten a gusto ya que, se tienen en cuenta las opiniones que dan del programa, sienten estas en beneficio para mejorar cada día y ofertar un programa de calidad, sin dejar de mencionar que solo algunas veces reconocen sus

opiniones y los principales temas se debaten en comité cerrado, sin que los demás puedan intervenir en los procesos que se lideran desde el programa.

Es importante que los docentes se sientan parte fundamental de la institución ya que son los encargados de impartir el conocimiento en los estudiantes, además de aportar en los procesos que cada programa lidera, la realización de constantes reuniones para tratar temas de interés es esencial para generar la cercanía entre los docentes y que ellos no se sientan excluidos y desinformados de las dinámicas que se están generando, a su vez generando espacios de democratización que permitan la participación de todos y puedan ser reconocidos sus aportes. Esto ayuda a mejorar el sentido de pertenencia por el programa y a crear lazos amistosos en el mismo.

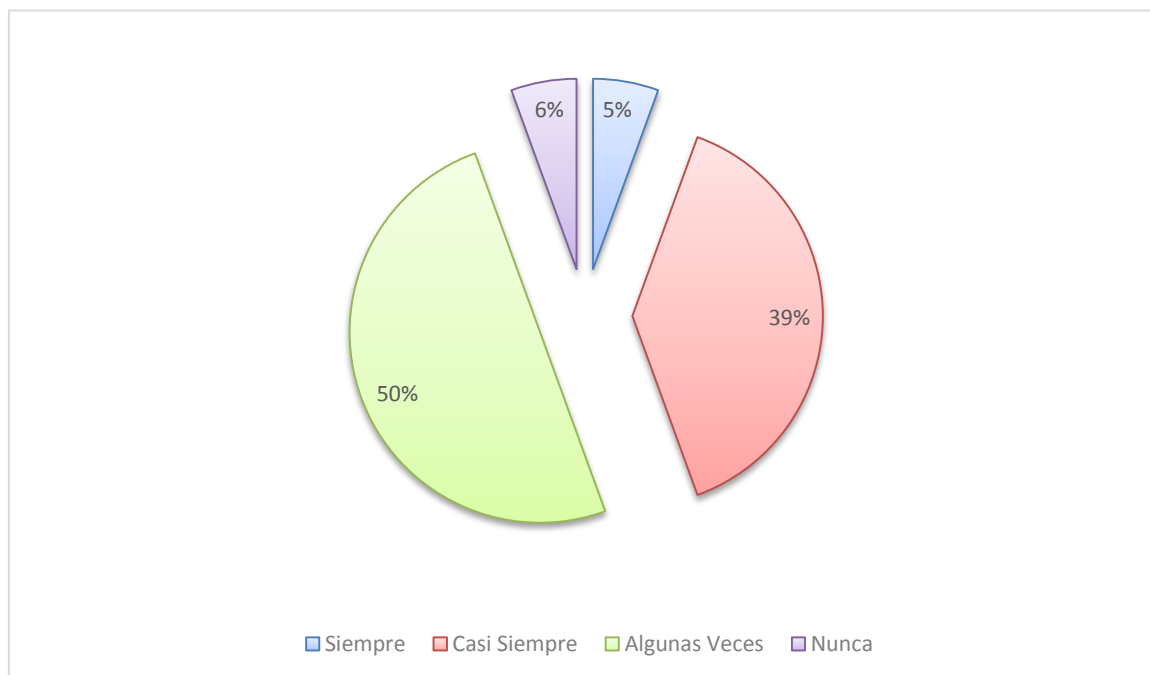
Los docentes señalaron que es participativo e incluyente, los principales asuntos se lideran en comité de programa, algunas veces algunos profesores no son tenidos en cuenta porque no forman parte de ningún comité en especial, lo que hace que no se desconozcan algunos procesos, en la dirección escuchan y tienen en cuenta los aportes, además son receptivos.

A su vez expresan que hay decisiones que no se deben consultar, ya que hacen parte de la función de la dirección y son indiscutibles ella analiza las situaciones para encontrar buenas alternativas que beneficien a todos los integrantes del programa.



7. ¿Considera que existe buena relación entre el personal docente?

Gráfico 7: Resultado de la pregunta Nro7, encuesta 1



**Interpretación.** Un 50% de la población encuestada atestiguaron que algunas veces existe buena relación entre los docentes, el 39% respondió casi siempre, por el contrario un 6% apuntó que siempre tienen buena relación y el 5% consideró que nunca se dan buenas relaciones.

**Análisis.** En gran parte los docentes afirmaron que las relaciones son netamente laborales ya que existe diferencia entre algunos esto hace que la relación en el contexto sean tensas. A su vez, aseguraron la prevalencia de problemas personales, los cuales

afectan los espacios laborales, generando ambientes fuertes en los encuentros durante las reuniones u otros espacios.

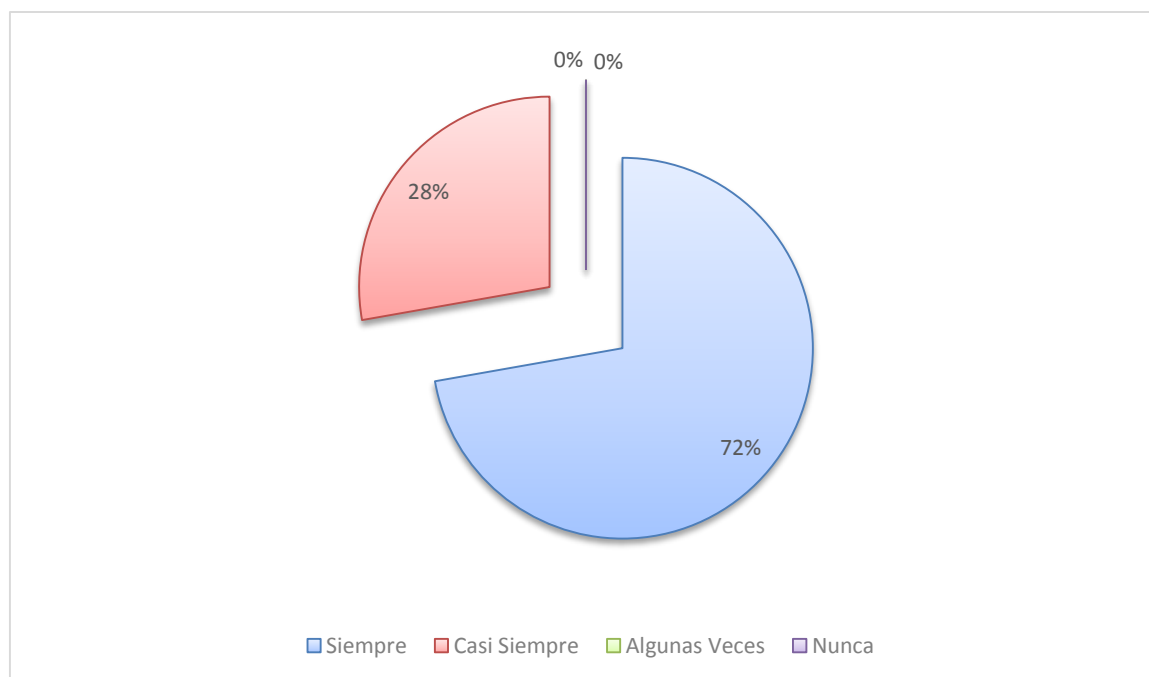
Es concebido que con algunas personas puede existir apatía, pero cuando se trata de trabajar en equipo para mejorar, se deben dejar de lado las adversidades personales y pensar colectivamente el pro de liderar procesos que coadyuven al sustento y mejoramiento del programa; en ocasiones es necesario abrir espacios de diálogos donde se permitan compartir las experiencias en el aula, los procesos que cada docente lleva y como desde diferentes áreas se le pueden apostar a dichos procesos.

Asimismo en las respuestas del por qué, señalaron que en ocasiones no aceptan posturas diferentes, se maneja el respeto, pero falta interacción entre los docentes y directivos además, las relaciones laborales no sean amenas, hace falta mucha empatía porque existen diferencias entre ellos, situación que impide relacionarse con otros, predominan los intereses particulares.

Según lo expresado por un docente no existe tiempo para relacionarse entre compañeros, adicional a ello, el clima organizacional es tenso, marcado por la división entre grupos, alianzas entre docentes de planta y ocasionales donde en muchas ocasiones son manipulados por mantener un vínculo contractual sin pensar en un bien para el programa.

8. ¿Cómo docente atiende las sugerencias e inquietudes de sus estudiantes dentro y fuera del aula?

Gráfico 8: Resultado de la pregunta Nro 8, encuesta 1



**Interpretación.** Un 72% de la población encuestada afirmó que siempre atiende las sugerencias e inquietudes de sus estudiantes dentro y fuera del aula, el 28% restante, señaló, casi siempre.

**Análisis.** Se evidenció que la relación con los estudiantes es asertiva, los docentes tratan de establecer relaciones que les permite conocer las percepciones de ellos, siendo esto favorable para el crecimiento intelectual de los mismos.

Además, de ser las guías en la formación de los estudiantes, los docentes están obligados a crear canales de comunicación, buscando informar y tener un contacto más instantáneo, permitiendo así crear relaciones amenas fuera y dentro del aula, que permitan el desarrollo de los procesos.

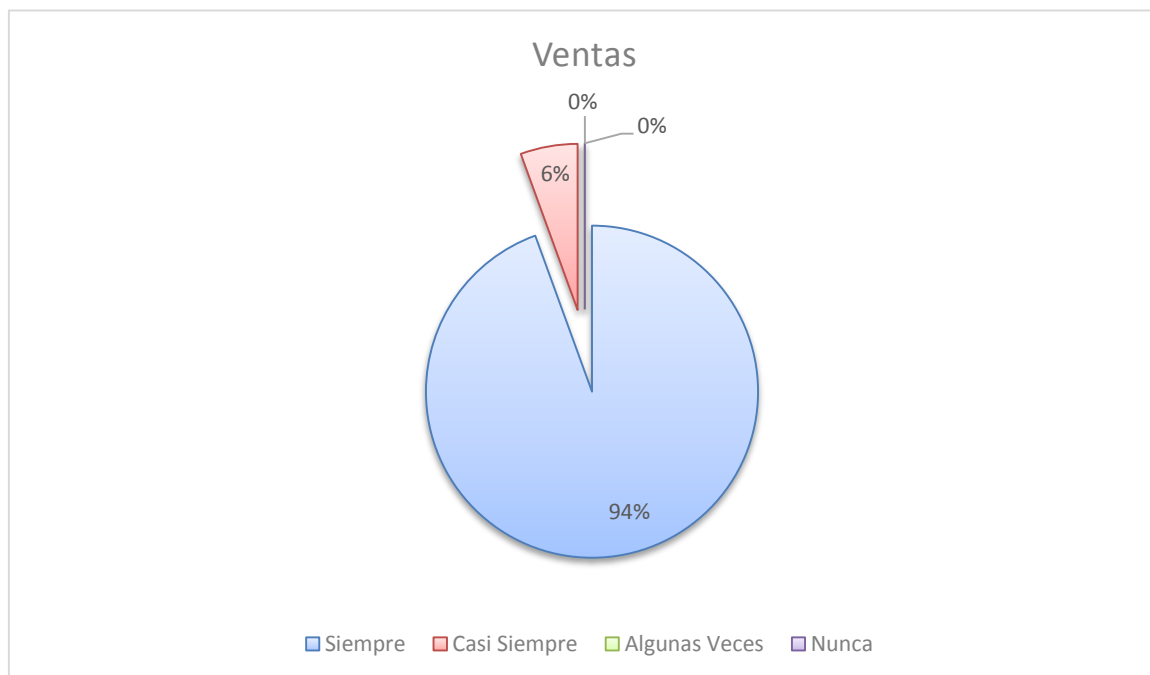
Es fundamental encaminar relaciones asertivas con los demás docentes, ya que cualquier fractura de clima organizacional los estudiantes la perciben y se empieza a crear ambientes de discordia, donde se hablan de situaciones sin conocer las causas, por ello es importante tratar de crear lazos de compañerismo que eviten diferencias entre los maestros.

En las respuestas del por qué expresaron que los canales de comunicación, son elementales en la academia porque fomentan una retroalimentación donde aclaran dudas, siempre y cuando sean pertinentes y respetuosas.

Algunos encuestados también opinaron que siempre se aprende algo nuevo y las sugerencias son para mejorar, se debe comprender y recibir las inquietudes y necesidades de los estudiantes, en algunas ocasiones el tiempo de clase no es suficiente para resolver dudas, lo que se da flexibilidad en las asesorías, se adecua la metodología de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, depende de la forma en que se dicen las cosas, su opinión es importante, somos un canal de comunicaciones dispuesto atender las necesidades del estudiante y dar soluciones prosperas, es una responsabilidad el propender por el bienestar de los estudiantes, dentro de los acuerdos con los estudiantes siempre está el ser escuchados.

## 9. ¿Se comunica asertivamente con sus estudiantes?

Gráfico 9 Resultado de la pregunta Nro 9, encuesta 1



**Interpretación.** Un 94% de la población encuestada consideraron que siempre se comunica asertivamente con sus estudiantes, el 6% restante aseguraron hacerlo algunas veces.

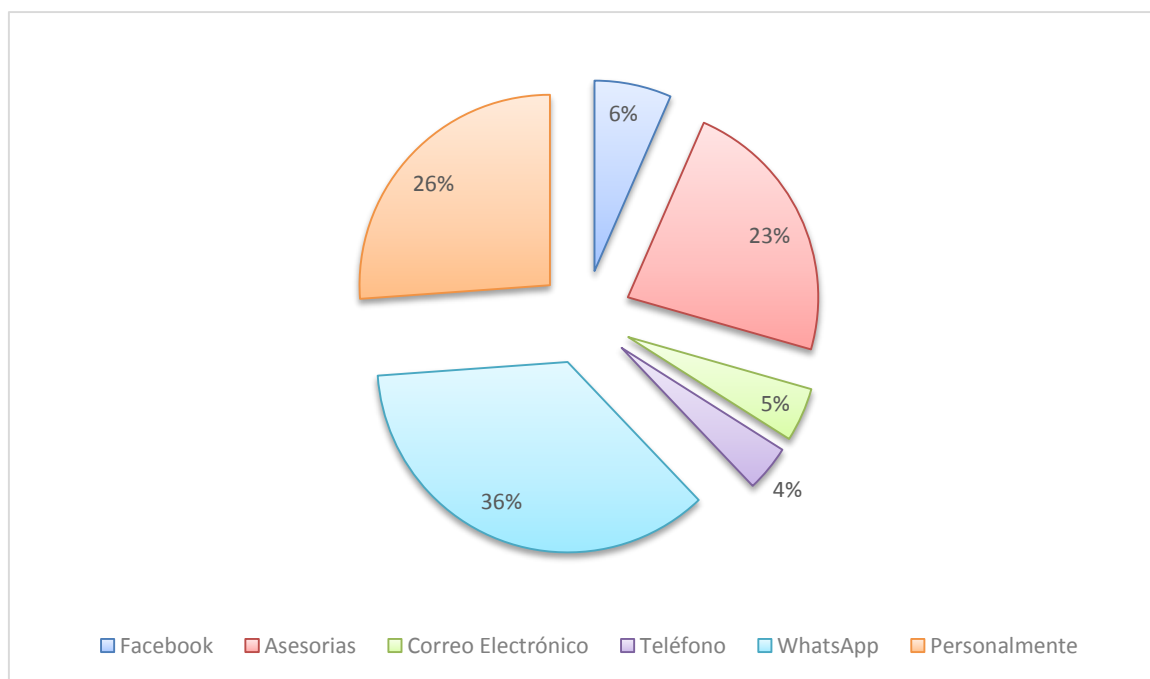
**Análisis.** Los estudiantes son uno de los pilares fundamentales para que la institución funcione, por lo tanto se debe garantizar una educación integral que le permita al estudiante conocer nuevas experiencias, en este sentido es importante que los docentes le ofrezcan a los estudiantes espacios de diálogos donde se puedan comunicar asertivamente. A su vez se debe buscar transmitir los mensajes a través de canales de comunicación

adecuados, donde todos los estudiantes sean incluidos, también se debe garantizar la creación de espacios donde prevalezca el dialogo, el respeto, la interacción, entre otros, donde se puedan establecer entre docente y alumno un lugar de convivencia amena y entretenida.

A los estudiantes se les debe escuchar y permitirles la libre expresión en los espacios académicos, a su vez generar zonas de retroalimentación que le permita al mismo entrar en discusión en temas de interés y que el docente sea la guie quien lo direcciona a los temas, también es la manera para construir canales que permitan el proceso de aprendizaje, se están formando futuros profesionales y ciudadanos del país, comunicarse asertivamente es un principio, la comunicación adecuada mejora el aprendizaje y generar una comunicación de doble vía y horizontal.

10. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza para comunicarse con los estudiantes?

Gráfico 10: Resultado de la pregunta Nro10, encuesta 1



**Interpretación.** Un 36% de la población encuestada señaló que el canal de comunicación más utilizado con sus estudiantes es el *WhatsApp*, el 26% prefiere hacerlo personalmente, el 23% utilizan las asesorías, por otro lado el 6% se comunica a través del *Facebook*, un 5% lo hace a través del correo electrónico y el 4% restante utiliza el teléfono.

**Análisis.** Los docentes utilizan diversos medios de comunicación formal e informal, pero considerando importante la comunicación con los estudiantes para notificarles algunas actividades o en su defecto, compartir información importante.

Todos estos medios permiten un acercamiento entre docente-estudiante, donde se pueden resolver dudas e inquietudes. Es fundamental establecer canales de comunicación porque estos permiten la retroalimentación constante, además, contribuyen a la participación inmediata de las partes interesadas, en ese sentido, se deben establecer dichos canales desde el inicio del periodo académico para que al pasar el tiempo, no se presenten percances o inconvenientes como consecuencia de la desinformación.

### **Análisis general del instrumento**

La encuesta como método recolector de datos les permitió a los investigadores obtener una serie de nuevos elementos para su trabajo de grado.

Existen posiciones divididas entre los docentes, pero todos coinciden en la carencia de comunicación en el programa, donde se demuestra un clima organizacional inapropiado porque prevalece aquellas relaciones de discordia desde tiempos atrás y aun no se solucionan, así como de igual forma se puntualiza de algunos intereses particulares que se presentan en la busca de jerarquización.

Esta encuesta permitió encontrar percepciones tanto de docentes de gran trayectoria en el programa como de aquellos que recién pertenecen al mismo, fue interesante ver como



esas malas relaciones son percibidas por todos, desde estudiantes hasta administrativos, cuestionando la funcionalidad y bases de la comunicación de un programa que precisamente es de Comunicación Social.

Es importante generar espacios donde los docentes puedan interactuar fuera del programa, donde permita la cercanía y a su vez solucionar las diferencias a partir del dialogo, las actividades al aire libre suelen servir para relajar las tenciones, acompañar charlas amenas y compartir experiencias basadas en las anécdotas de toda una vida de docencia; este tipo de actividades ayuda al fortalecimiento del clima organizacional y a construir relaciones basadas en la comunicación asertiva.

De los anterior se puede mencionar que en el programa utilizan diversos medios de comunicación para emitir los mensajes, pero los docentes aseguraron que no se les da el uso adecuado ya que en ocasiones emiten mensajes que no son de su interés, a veces llegan fuera del horario de trabajo y se utilizan más los informales que en ocasiones no todos acceden a ese tipo de medios, por lo anterior es importante priorizar la información y utilizar más los medios formarles y aquellos que son institucionales para darle validez y sustentar la información.

A su vez en las preguntas que relacionan a los estudiantes, las respuestas fueron positivas ya que la gran mayoría señala que entre docente y estudiante se tratan de generar relaciones asertivas que permite el adecuado funcionamiento de los procesos académicos, viéndose beneficiados los estudiantes quienes están en la institución en busca de formarse a través de experiencias; además tratan de establecer relaciones dentro y fuera del aula que

permita al estudiante un acercamiento con los temas que se trabajan desde las distintas asignaturas, permitiéndole al mismo el acceso a la información contantemente.

Para concluir se puede decir que la comunicación influye de manera directa en el clima organizacional ya que este permite el acercamiento de los integrantes y de ellos depende que las relaciones dentro del programa sean asertivas y se den de la mejor manera.

*Tabla 3: Ficha Técnica, encuesta estudiantes*

Encuesta: Estudiantes		
Fecha:	Del 23 al 28 de octubre de 2017	
Hora:	10:00 am – 5:00 pm	
Lugar	La Casona y Colegio el Rosario	
Nº de encuestados	100	
Nº de preguntas	12	
Género	M	F
	32	68

## Formato encuesta estudiantes

Sexo M\_\_ F\_\_ Semestre \_\_\_\_

Objetivo: Conocer la percepción de los estudiantes sobre la comunicación y el clima organizacional del programa de Comunicación Social, sede Pamplona.

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación utilizados desde el programa para comunicarse con los estudiantes?  
Correo electrónico \_\_\_\_  
Facebook \_\_\_\_  
Instagram \_\_\_\_  
Presencial \_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_ Cuáles  
\_\_\_\_\_
2. ¿Consideran que los canales de comunicación por los cuales recibe información son adecuados?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Por qué  
\_\_\_\_\_
3. ¿la atención que recibe a través de los canales de comunicación es mediática?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
4. ¿En el proceso de aprendizaje consideran que existe una retroalimentación entre docentes y estudiantes?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Por qué  
\_\_\_\_\_
5. ¿Entre estudiantes se apoyan en los procesos académicos?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
6. ¿Se relacionan con facilidad con estudiantes de diferentes semestres?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
7. ¿Consideran importante relacionares con estudiantes de diferentes semestres?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Por qué  
\_\_\_\_\_
8. ¿Cuándo existen diferencias entre docentes y estudiantes como solucionan estas situaciones?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. ¿Considera que la comunicación entre los docentes del programa de comunicación social es asertiva ?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Por  
qué \_\_\_\_\_
10. ¿Cuál es el perfil profesional que se les otorga a través del programa de comunicación social de la universidad de Pamplona?

---

11. ¿Participan en las diferentes actividades académicas y proyectos que se generan en el programa de comunicación Social?

Si\_\_\_ No\_\_\_ Por qué

---

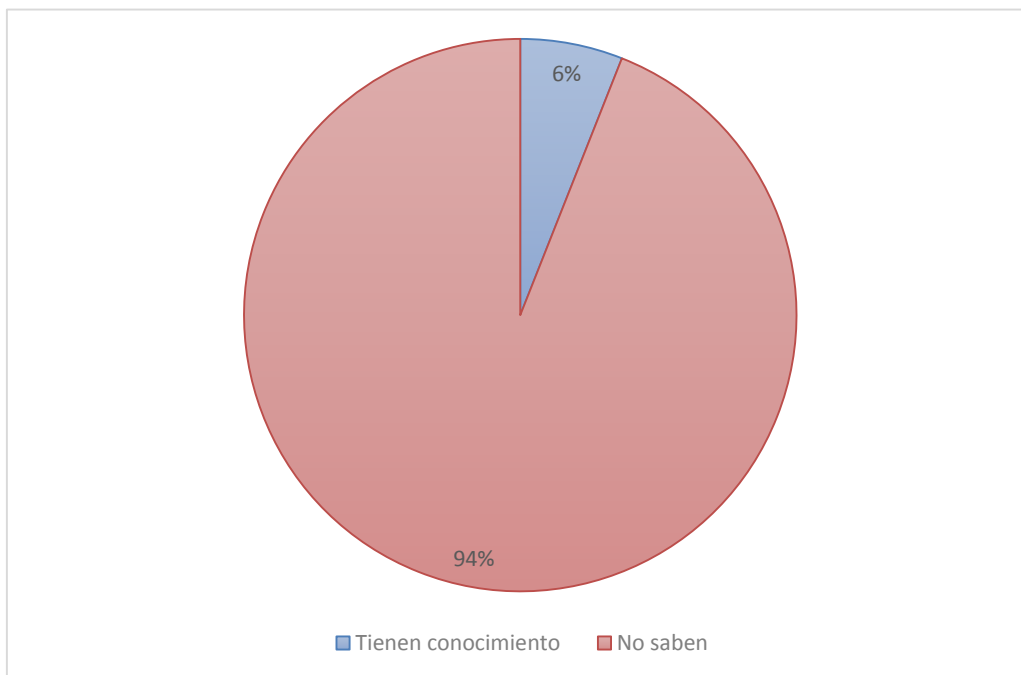
12. Si su respuesta anterior es sí menciones algunas de las actividades y proyectos en los cuales ha participado

---

### Diagnóstico encuesta a estudiantes

1. ¿Cuál es el perfil profesional que se les otorga a través del programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona?

*Gráfico 11 Resultado de la pregunta Nro1, encuesta 2*



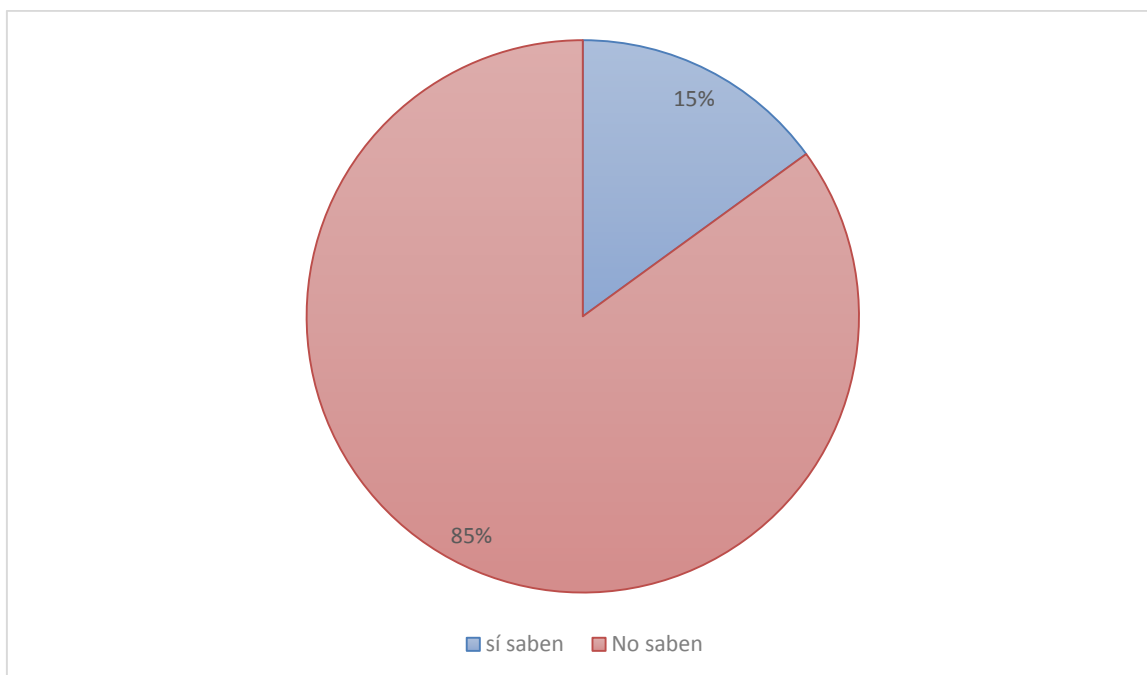
**Interpretación.** El 94 % de los estudiantes encuestados no conocen el perfil profesional que el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona

otorga, mientras que el 6% sí acertaron en la respuesta a pesar de que no se lo sabían textualmente.

**Análisis.** La mayoría de estudiantes confunden el perfil profesional con el título otorgado, o en su defecto, creen que se forman en una sola rama de la comunicación, en este caso el periodismo. También hubo personas que en esta casilla respondían que el perfil era comunicación para el desarrollo, mostrando una confusión ya que ese es el enfoque pero, no el perfil.

2. ¿Cuál es la misión del programa de Comunicación Social?

*Gráfico 12 Resultado de la pregunta Nro2, encuesta 2*

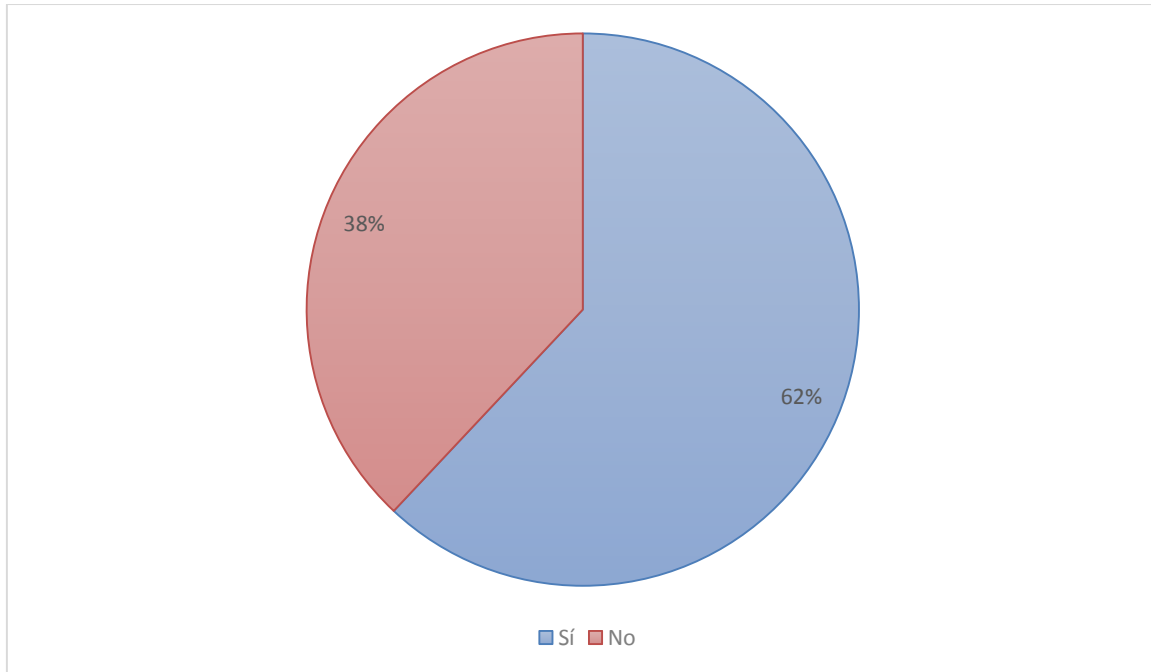


**Interpretación.** El 85% desconocen la misión del programa, aunque algunos escribieron “formar comunicadores integrales” este fragmento no se considera correcto ya que, está incompleto y por lo tanto no nos dice algo coherente en la construcción de la misma, El otro 15% correctamente en el espacio brindado en la encuesta.

**Análisis.** Como se pudo inferir en esta pregunta, el 85% de los estudiantes desconoce la misión del programa, algunos respondieron con un simple “no sé” mientras que otros solo escribieron el comienzo. Esto demuestra el escaso interés y discernimiento en la filosofía organizacional a pesar de que en los medios de comunicación del programa está plasmada. Un punto para analizar en la investigación, tratándose a los estudiantes como publico externo.

3. ¿Participan en las diferentes actividades académicas y proyectos que se generan en el programa de Comunicación Social?

*Gráfico 13 Resultado de la pregunta Nro3, encuesta 2*



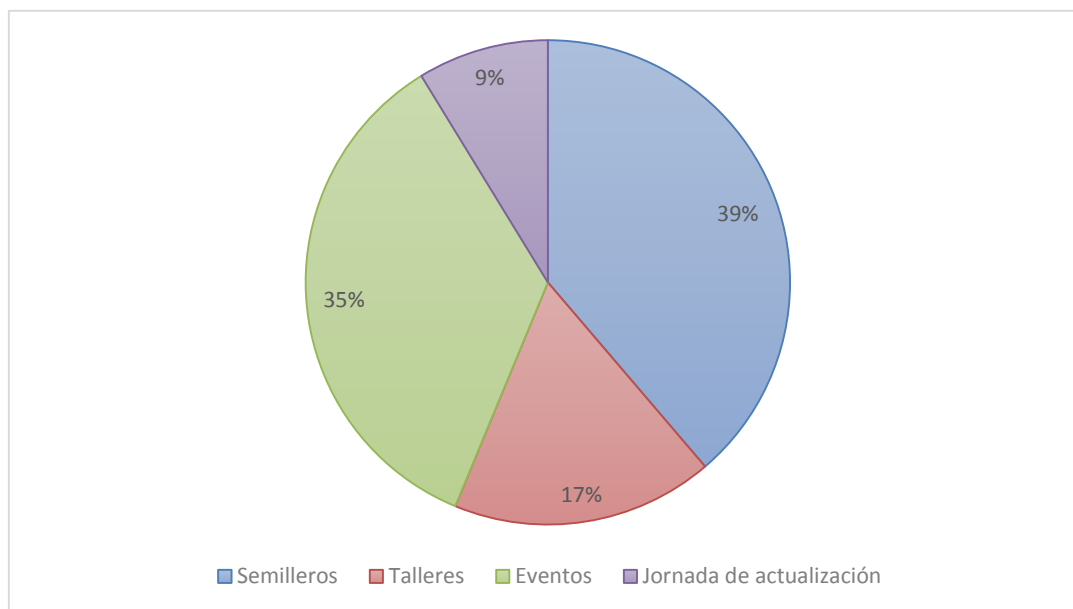
**Interpretación.** El 62% de los estudiantes encuestados demostraron estar interesados en las diferentes actividades y proyectos generados desde el programa, mientras que el 38% no se ha participado en los mismos.

**Análisis.** Existe un alto interés en los estudiantes por participar en las actividades y proyectos del programa, hay quienes ven este factor como una alternativa de aprendizaje, el interactuar y vivir experiencias desde la academia, pueden crear un conocimiento fructífero para su vida laboral.

Por otra parte, el 38% no se vinculan a estos espacios de participación ya que, según ellos, no tienen el tiempo suficiente, no se enteran de estos acontecimientos o en su defecto, el horario de clase es muy complejo para poder asistir a los encuentros. En este punto cabe resaltar que los estudiantes que participen en los eventos, conferencias, talleres y demás, desde la dirección del programa, cuentan con permiso académico.

4. Si su respuesta anterior es sí, mencione algunas de las actividades y proyectos en los cuales ha participado.

*Gráfico 14 Resultado de la pregunta Nro4, encuesta 2*



**Interpretación.** El 39% de los estudiantes han participado en algunos semilleros de investigación ya sean como investigadores o espectadores, el 35% han asistido a diferentes eventos organizados por el programa de Comunicación Social, un 17% se interesan en



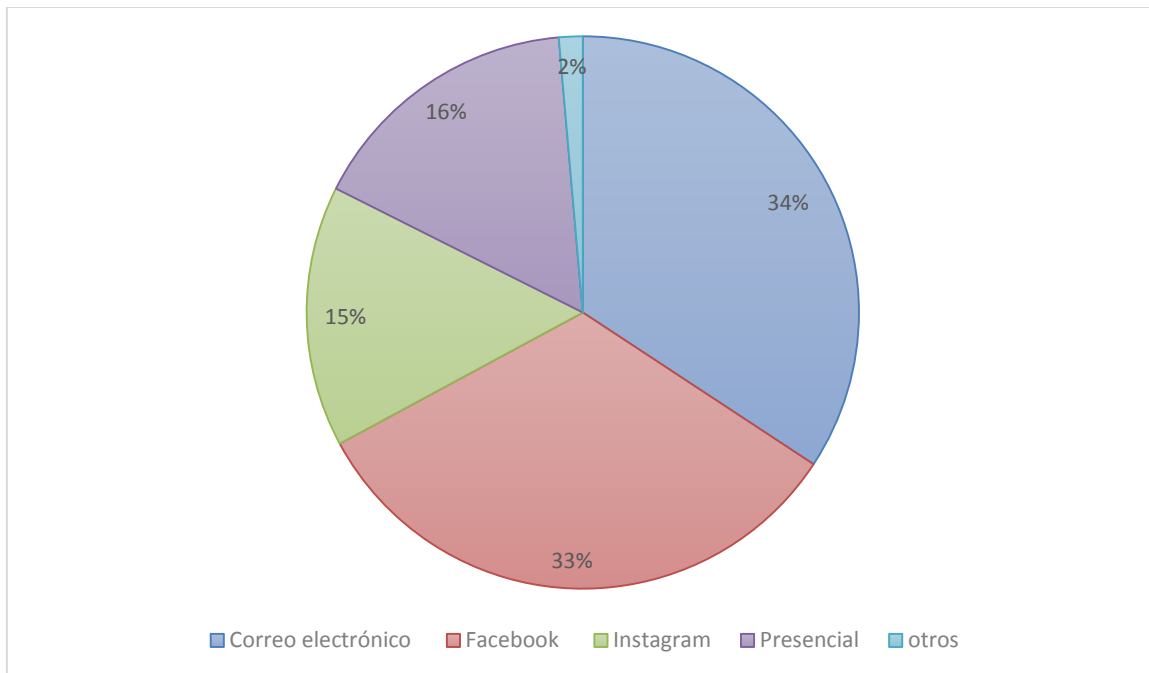
talleres ofertados durante el periodo académico y finalmente 9% de los encuestados se vinculan a las jornadas de actualización.

**Análisis.** Indudablemente el programa oferta variedad posibilidades y espacios de participación a los estudiantes para reforzar su conocimiento. Los semilleros, en sus encuentros, han cogido un auge importante en los últimos semestres ya que, las personas que no se encuentran vinculadas en ellos, pueden ser espectadores y conocer los proyectos que se generan desde las diferentes universidades.

La semana de la comunicación también es uno de los eventos que los estudiantes tienen muy presente, en algunas respuestas esta se notó muy repetitiva como también las conferencias, Catedra Semana, feria empresarial y Catedra Unesco. Adicional a ello, los talleres de radio, cursos de redacción y edición también son tomados en cuenta por los alumnos.

5. ¿Cuáles son los medios de comunicación utilizados desde el programa para comunicarse con los estudiantes?

Gráfico 15 Resultado de la pregunta Nro5, encuesta 2



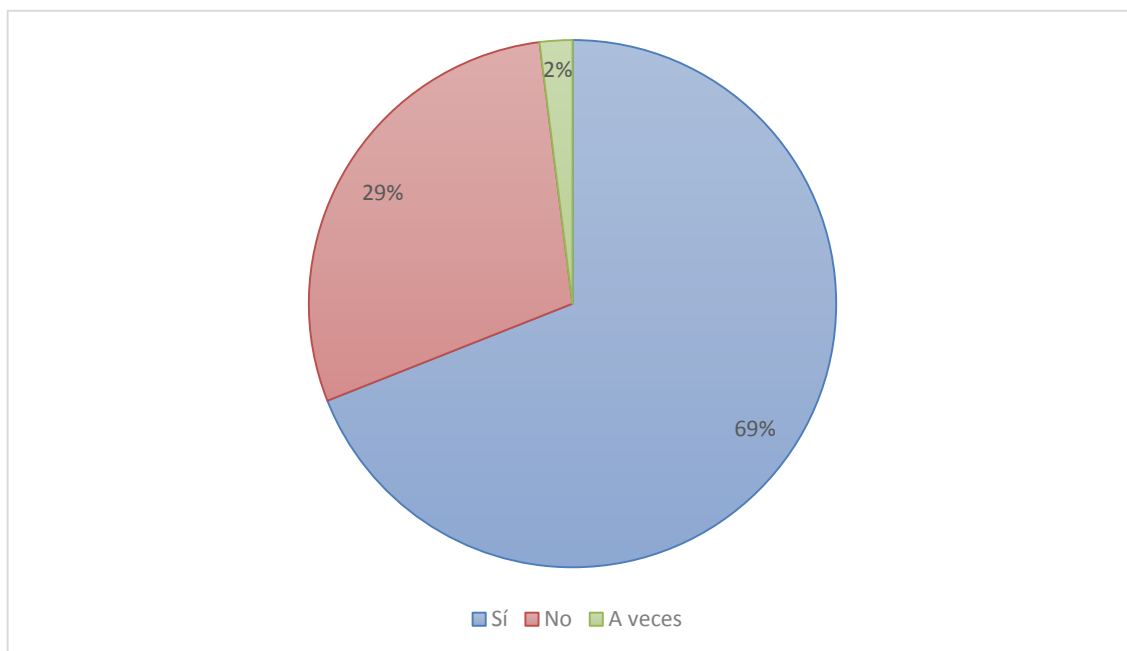
**Interpretación.** El 34% de los encuestados reciben información a través del correo electrónico, el 33% se comunican más por la red social Facebook mientras que el 16% lo hacen de la forma más tradicional es decir, presencial, en cuanto el *Instagram* un 15% de los estudiantes se informan y el 2% lo hacen a través de *Twitter* y *Youtube*.

**Análisis.** En la actualidad, la comunicación ha sufrido cambios profundos, ahora se utiliza la web 3.0, la cual le permite a las personas estar interactuado, esta comunicación se presenta, obviamente en internet; el programa de Comunicación Social cuenta con página de Facebook oficial que permite subir contenidos constantemente pero, aun así los

estudiantes manifestaron que el medio con más flujo de información que utiliza el programa es el correo electrónico por lo tanto, los otros son apoyos para el mismo.

6. ¿Considera que los canales de comunicación por los cuales recibe información son adecuados?

*Gráfico 16 Resultado de la pregunta Nro6, encuesta 2*



**Interpretación.** El 69% consideraron que el programa de Comunicación Social le brinda un buen manejo a los canales de comunicación al responder positivamente esta pregunta, un 29% afirman lo contrario mientras que el 2% consideran que a veces en algunos medios no son pertinentes.

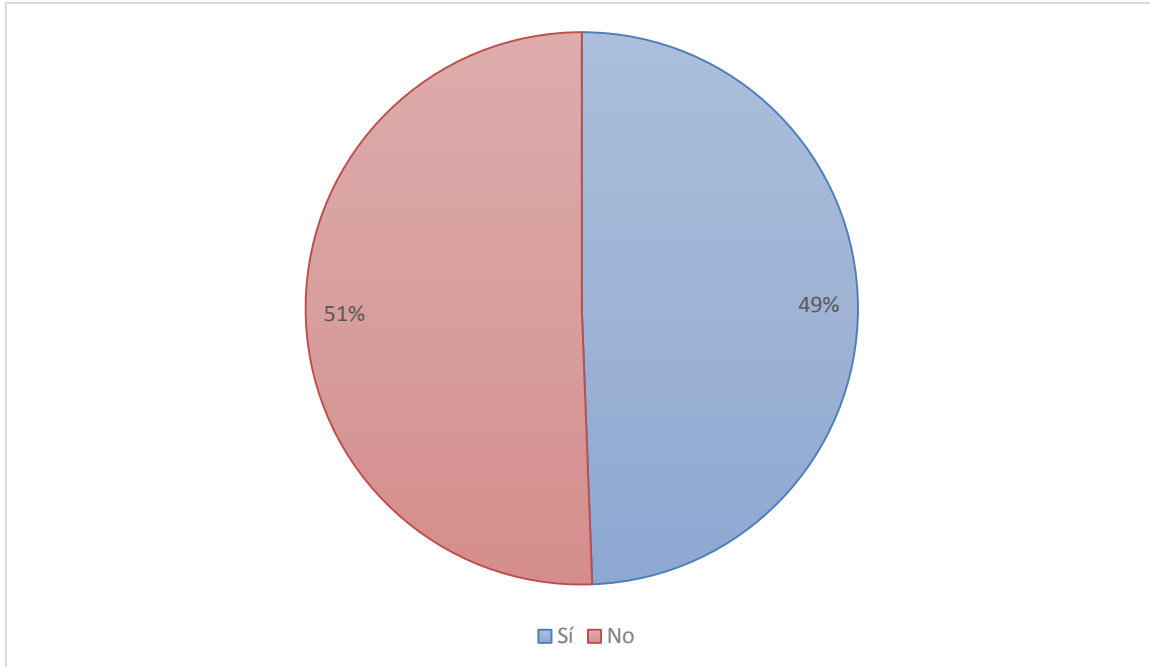
**Análisis.** La mayoría de los estudiantes encuestados, aseguraron que la información brindada por los diferentes canales de comunicación es actualizada, al usar por ejemplo, la

red social Facebook, implica tener más cercanía a los jóvenes ya que, en su diario vivir la mayoría de ellos son usuarios de la misma y la revisan constantemente pero, cuando tienen alguna inquietud y la notifican por mensajes interno algunas veces no despejan sus dudas o la información es desorganizada.

Con respecto al correo electrónico, algunos de los que no estuvieron de acuerdo, manifestaron que la información es saturada, en ocasiones no responden inmediatamente, mostrando un inconformismo con el manejo brindado.

7. ¿La atención que recibe a través de los canales de comunicación es inmediata?

*Gráfico 17 Resultado de la pregunta Nro7, encuesta 2*

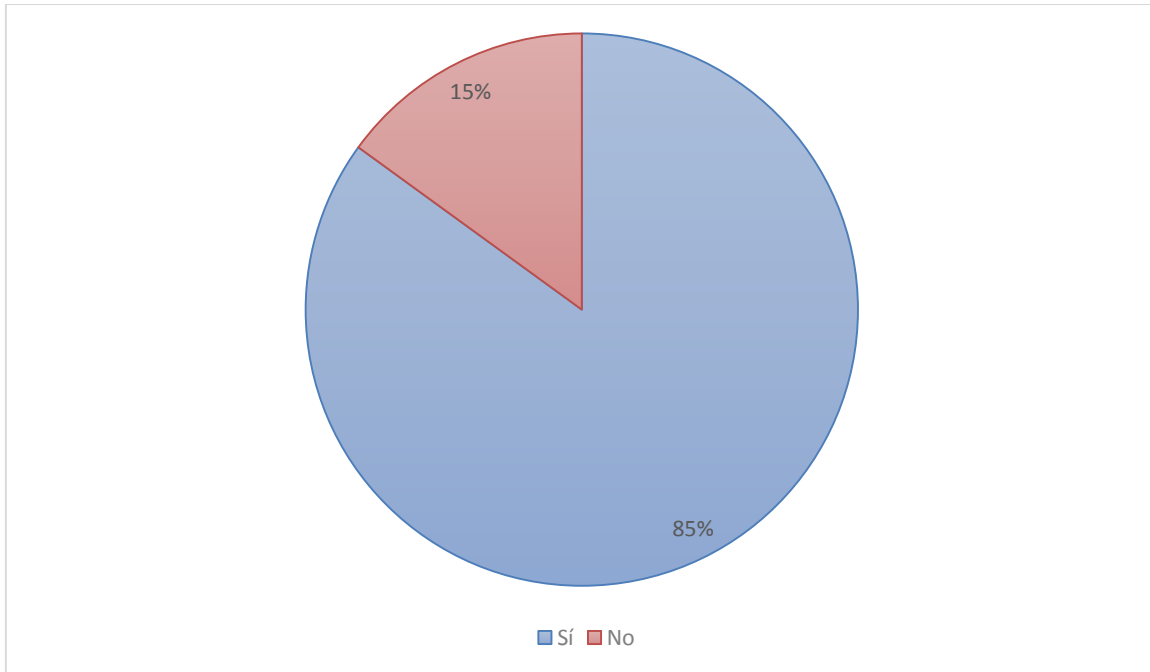


**Interpretación.** El 51% de los estudiantes encuestados mostraron desconcierto por la atención brindada por el programa en los canales de comunicación, por otra parte un 49% se siente conformes con la inmediatez de sus medios.

**Análisis.** En primer lugar, los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo con el programa, al momento de utilizar los canales de comunicación como un medio para despejar sus dudas o notificar una inquietud ya que, no existe una respuesta inmediata a su vez, consideran que la información sostenida en los mismos es redundante o repetitiva. Esto genera un aspecto negativo para Comunicación Social porque demuestran que no se están comunicando de la forma más adecuada con sus estudiantes.

8. ¿Entre estudiantes se apoyan en las diferentes actividades asignadas por el docente?

*Gráfico 18 Resultado de la pregunta Nro8, encuesta 2*



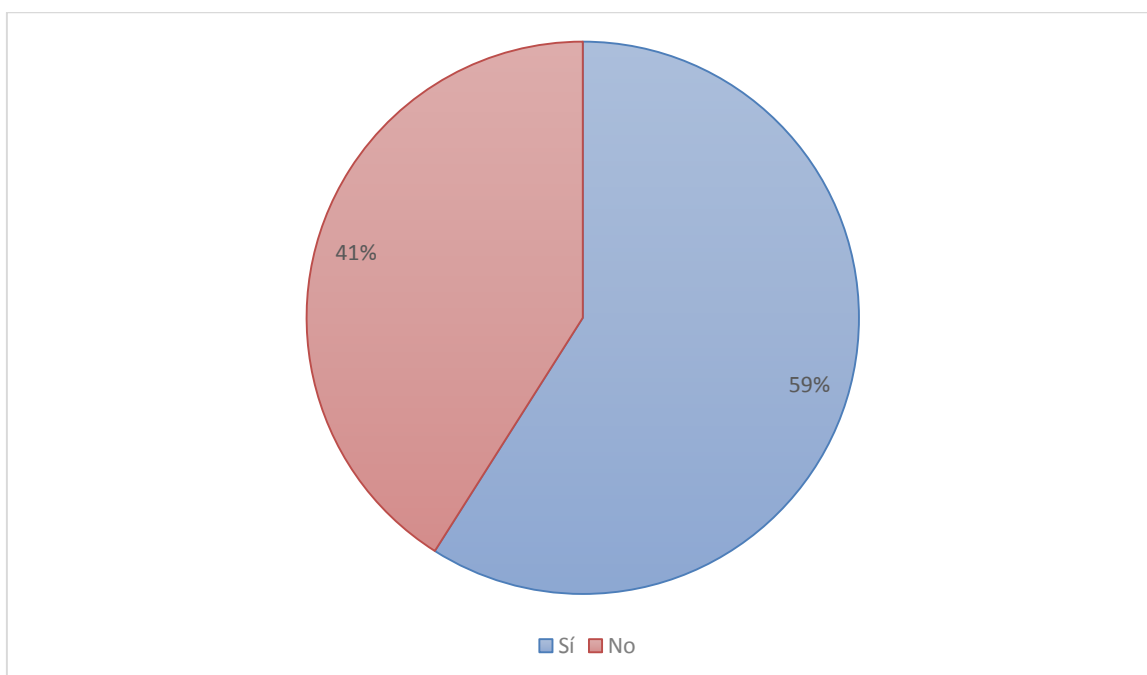
**Interpretación.** El 85% de los estudiantes consideran sustancial apoyarse entre compañeros en los diferentes procesos académicos aun así, un 15% prefiere realizar sus actividades individualmente.

**Análisis.** Para enriquecer el proceso de aprendizaje es necesario conocer las diferentes posturas de los compañeros. Trabajar en conjunto con las personas afines puede generar un resultado valioso aún más, en la profesión de comunicación social que en las diferentes ramas siempre se debe ver enmarcado el trabajo en equipo y las buenas

relaciones; que mejor que aprender a entenderse desde la academia. Ahora bien, algunas personas contestaron no, porque les gusta trabajar solos y llevar su proceso de esta manera.

9. ¿Se relacionan con facilidad con compañeros de diferentes semestres?

*Gráfico 19 Resultado de la pregunta Nro9, encuesta 2*



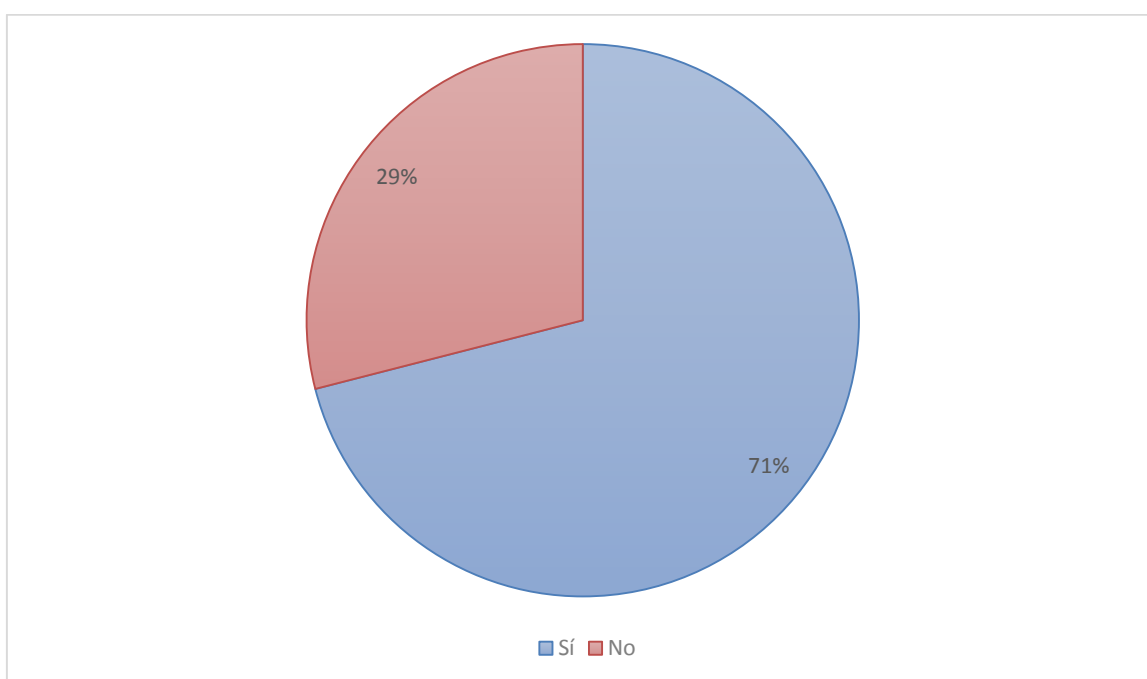
**Interpretación.** Un 59% de los encuestados interactúan con estudiantes de diferentes semestres viéndolo como una oportunidad de orientación para estar preparados cuando vayan a cursar los semestres superiores pero, al mismo tiempo el 41% de los estudiantes no consideran necesario este factor.

**Análisis.** Para las personas que contestaron sí, es importante relacionarse con las personas de diferentes semestres porque el programa en el que se encuentran inscritos

forma comunicadores sociales y por ello es bueno empezar desde la academia aprender a relacionarse, además, has asignaturas que se pueden matricular con estudiantes de diferentes semestres lo cuál en ocasiones es necesario interactuar.

**10.** ¿Considera importante las relaciones con estudiantes de diferentes semestres?

*Gráfico 20 Resultado de la pregunta Nro10, encuesta 2*



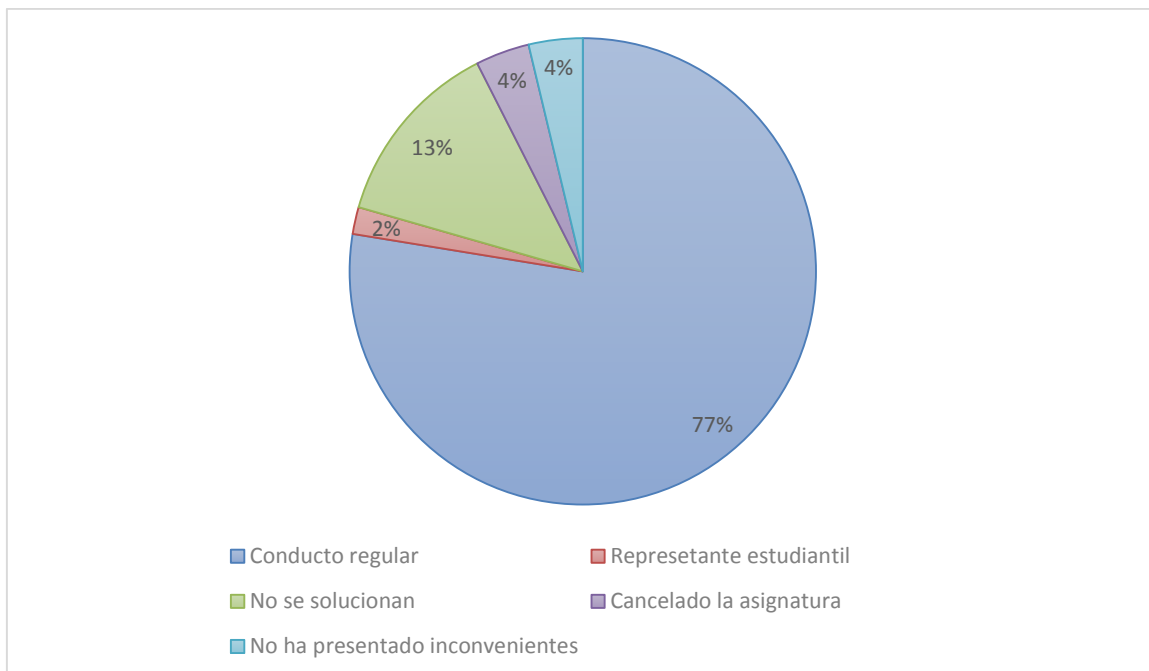
**Interpretación.** Un 71% de los encuestados consideran fundamental relacionarse con estudiantes de diferentes semestres para saber acerca de los acontecimientos del programa y conocer la metodología de los docentes mientras que el 29% niegan que este factor es importante ya que el proceso de formación es individual.



**Análisis.** Los estudiantes expresaron, a través del espacio brindado en la encuesta para escribir los por qué, que estas relación puede contribuir de forma satisfactoria en su proceso académico, además, creen que es importante relacionarse con diferentes compañeros porque es allí donde nace la comunicación y es fundamental conocer la metodología de los docentes que orientas asignaturas de semestres avanzados. También, es un elemento que contribuye en el conocimiento de los acontecimientos del programa. Otros estudiantes piensan que no es necesario porque el proceso lo vive cada persona o por otro lado, se les dificulta relacionarse.

**11.** ¿Cuándo existen diferencias con los docentes, como solucionan estas situaciones?

*Gráfico 21 resultado de la pregunta Nro11, encuesta 2*

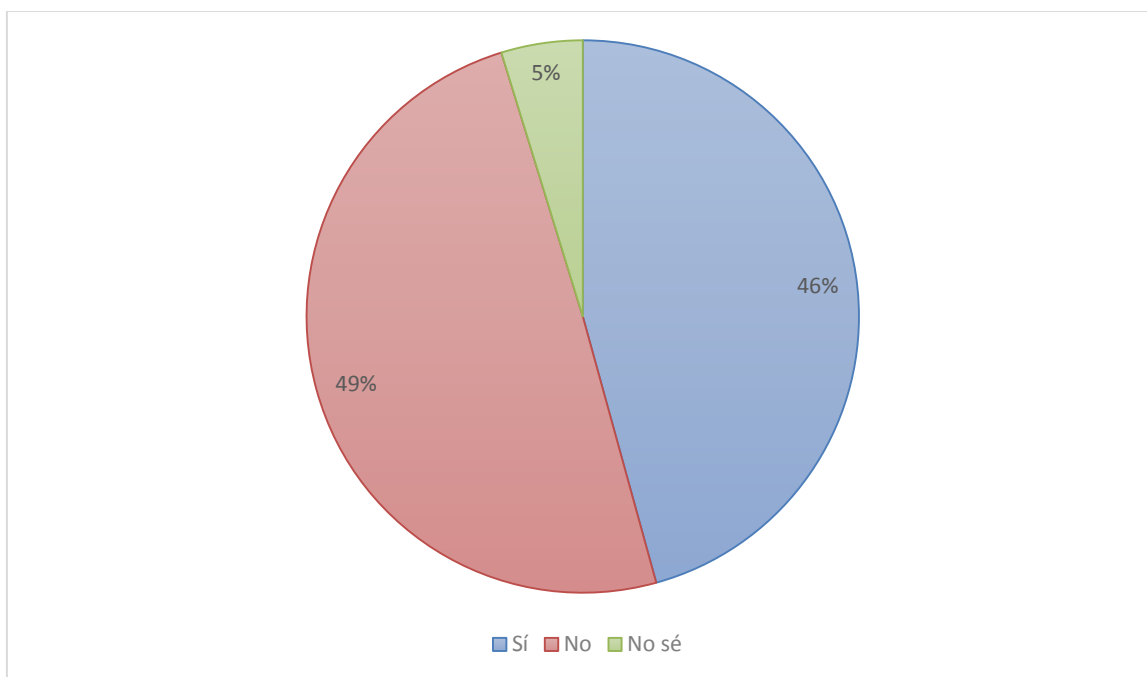


**Interpretación.** 77% de los estudiantes, prefieren seguir las normativas de la Universidad de Pamplona y optar por resolver los conflictos rigiéndose al conducto regular, el 13% de los estudiantes, consideran que las inconformidades no se resuelven mientras que el 4% no ha tenido inconvenientes de esa magnitud. Por otra parte, el otro 4% deciden cancelar la asignatura como resignación y una solución más factible y por último, el 2% acuden al representante estudiantil para exponerle su caso.

**Análisis.** Indudablemente la mayoría de estudiantes prefieren seguir el conducto regular, brindándole, como primera instancia, un espacio al dialogo con el docente, para así aliviar asperezas llegando a acuerdos que satisfaga a ambas partes, un puntaje mayor, a diferencia del resto y del anterior, fue la no solución de los conflictos; un elemento que es oportuno analizar por medio de esta investigación porque según ellos hay docentes que escucha a sus estudiantes y en el peor de los casos terminan cancelando la asignatura, trayendo como consecuencia el atraso en el proceso académico.

12. ¿Según su percepción, considera que la comunicación entre los docentes del programa de Comunicación Social es asertiva?

Gráfico 22 resultado de la pregunta Nro12, encuesta 2



**Interpretación.** El 49% del estudiantado percibe que la comunicación entre docentes evidencia estar fracturada, mientras que el 46% la perciben adecuada y un 5% es ignorante en el tema.

**Análisis.** Sin lugar a duda, es inoportuno para el público interno del programa, que los estudiantes perciban los conflictos que se viven entre el equipo de trabajo, hay quienes argumentan que es notoria la rivalidad, individualismos y el lucha de egos entre los docentes, por el contrario, estudiantes, en su gran mayoría de los primeros semestres,

afirman que el proceso de comunicación entre los profesores es asertivo ya que no han presenciado y no escuchado acerca de algún inconformismo entre ellos.

### **Análisis general del instrumento:**

La encuesta realizada a los estudiantes de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, arrojó datos eminentes para la investigación, ya que en este instrumento de recolección de datos, al igual que en los grupos focales, tenía como finalidad conocer la percepción de los estudiantes sobre la comunicación y el clima organizacional del programa.

Para abordar el primer tema, se redactaron una serie de preguntas donde los estudiantes podían expresar sus opiniones o argumentar sus respuestas. Como iniciativa fue fundamental saber los canales de comunicación utilizados por el programa para interactuar con los mismos, allí la gran mayoría coincidió en que los más utilizados eran los virtuales, como por ejemplo, el correo electrónico y *Facebook*, en ocasiones el *Instagram* y un método de comunicación tradicional pero efectivo, el presencial.

Un punto negativo encontrado fue que cuando los estudiantes quieren despejar algunas dudas la atención que reciben, especialmente en Facebook no es inmediata siendo este, un medio mediático el cual se destaca por la facilidad de interactuar con los cibernautas ya que, como se mencionaba anteriormente la nueva era virtual busca tener más cercanía con los consumidores por la tanto, el programa debe mejorar en este aspecto.

Adicional a ello, también se encontró que para los estudiantes la información utilizada es saturada porque en ocasiones envían repetitivamente el mis correo electrónico, esto trae como consecuencia el desinterés por revisarlo.

Aunque, hay factores negativos en el manejo de los canales de comunicación se considera que los utilizados por el programa son adecuados, porque los estudiantes tiene facilidad de acceso a internet por lo tanto utilizan constantemente aplicaciones diseñadas para tal fin. Por lo tanto deben replantear la manipulación brindada en los mismos.

Con respecto al clima organizacional, al igual que en los grupos focales se tuvo en cuenta seis de las nueve dimensiones planteadas por los autores Litwin y Stringer, responsabilidad individual, identidad, apoyo, relaciones y tolerancia al conflicto ya que en ellas se puede intervenir desde el programa.

En las respuestas arrojadas en la encuesta, se percibe que la mayoría de estudiantes no conocen la filosofía organizacional del programa a pesar de que esta publicado en el subportal, Facebook y en la inducción realizada para los estudiantes de primer semestre no la tienen presente, esto demuestra la falta de identidad por el mismo, es curioso que los estudiantes de semestres más avanzados fueron los que acertaron en esta pregunta.

Por otra parte, la relación entre los estudiantes y docentes es asertiva, ellos expresaron que los conflictos y discusiones presentadas con los docentes la solucionan siguiendo el conducto regular es decir, como primera instancia recurren al dialogo. De igual forma entre ellos mismos también la consideran idónea, al relacionarse con estudiantes de diferentes

semestres para colaborándose en los procesos académicos o debatiendo temas que comprometen al programa.

El agravante en esta dimensión es notoria entre docentes, los estudiantes afirman que muchos tienen diferencias, no existe una colaboración mutua y a veces el choque de personalidad conlleva a enfrentamientos ya que, catalogan algunos docentes como egocéntricos. Sin lugar a duda, el propósito de la investigación es adecuado porque evidentemente está incidiendo la comunicación en el clima organizacional.

### **3.6.2. Grupos focales**

Objetivo: Conocer las opiniones de los docentes acerca del clima laboral y cuáles son los canales de comunicación utilizados por el programa de Comunicación Social.

#### **Grupo focal 1.**

En este grupo focal participaron onces docentes, los cuales tuvieron el tiempo suficiente para poder expresar sus opiniones, aproximadamente 50 minutos. No era obligación intervenir en las 13 preguntas planteadas, ellos podían refutar según su criterio pero, para poder dar respuestas a los temas abordados en el instrumento, adicional a los argumentos, también se tuvo en cuenta la comunicación corporal y la disposición de los invitados.

*Tabla 4: Ficha técnica, grupo focal 1*

Grupo focal 1	
Fecha:	10 de octubre de 2017
Hora:	4:00 Pm
Lugar	Casona, Oficina de la oficina de Comunicación Social.
Nº de participantes	5

**Descripción:** A continuación se encuentran desgravadas cada una de las respuestas expuestas por los docentes, a cada participante se le asignó un número con el fin de conservar el anonimato ( p.(#)).

1. ¿Consideran que los medios de comunicación que utilizan para comunicarse con sus compañeros de trabajo son adecuados? ¿Por qué?

**p. 1:** Si, entre compañeros sí, tenemos el whatsapp del programa que me parece que es efectivo y lo otro es que personalmente tenemos algunas inquietudes le consultamos a los compañeros.

¿Por qué son adecuados?

**p. 1:** Uno va tomando las mismas costumbres de los chicos, estamos en medio de una población juvenil y uno utiliza el Facebook, el whatsapp que es como lo más rápido.

**p. 2:** Los canales, actualmente creo que son suficientes y pertinentes para la labor que hacemos, la información instantánea se maneja por el whatsapp, la información oficial es por el correo electrónico y a todos nos llegan. Información instantánea, inclusive el mismo canal a veces se presta para molestar, un momento de reírnos, un rato entre nosotros mismos también entonces, yo creo que los canales que se utilizan si son los adecuados, pertinentes y suficientes.

**p. 1:** Cuando molestamos por el canal somos muy respetuosos, porque hay otros grupos de whatsapp a veces se molestan, pero nosotros no. Siempre hemos conservado la línea del respeto.

**Interpretación.** En la anterior pregunta participaron tres de los cinco docentes que se tuvieron en cuenta para llevar a cabo el grupo focal, lo cuales estuvieron de acuerdo que los medios de comunicación utilizados desde el programa para comunicarse entre docentes son adecuados e idóneos; las otras dos personas no contestaron.

**Análisis.** En la pregunta anterior, los docentes aseguraron estar conformes con la manera en la que se emite la información y se comunican desde en el programa de Comunicación Social considerando que los medios utilizados para tal fin, son adecuados, adicional a ello, afirmaron que el manejo que se le brinda es claro y respetuoso, enmarcan la diferencia entre los medios oficiales como lo es el correo electrónicos e informales, como por ejemplo, la aplicación Whatsapp, sin dejar a un lado la comunicación directa.



## 2. ¿Cómo consideran que es el clima laboral en el programa?

**p. 1:** El clima laboral a veces hay dificultades, no sé si es por el mismo trajin de venir de las aulas de clases entonces, a veces se ven algunos enfrentamientos y a veces es pesado el clima.

**p. 3:** En este sitio no tengo tanto punto de encuentro porque nosotros cumplimos con las horas que son asignadas y muchas veces no subo al segundo piso porque paso directamente al salón, yo estoy en el aula multipropósito y todas mis clases son allá. Pero, no hay realmente espacio para socializar casi. A los comités y reuniones no nos invitan.

**p. 1:** Cuando hay comités o reuniones este semestre ha sido cerrado prácticamente y han sido trabajados para tratar problemas de estudiantes. La profesora ha dicho algo muy cierto, nos hace falta espacios para socializar o de integración.

**p. 2:** El semestre pasado todos los comités eran ampliados y en las reuniones nos veíamos todos los profesores igual, los únicos espacios que compartimos y donde nos vemos son en las reuniones. Y cuando existen momentos tensos donde se evidencia un mal clima es por discusiones que conlleva la misma reunión que existen desacuerdos pero no porque existan problemas a nivel personal porque igual no hay momentos casi para compartir a nivel personal.

**p. 1:** Inclusive en estos días como hemos estado en paro, nos vamos al tinto y hemos tenido espacios para hablar de nuestra vida personal.

**p. 4:** Cuando uno habla de clima organizacional, tiene que hablar de muchas cosas incluso hasta de la infraestructura y del espacio, el clima atraviesa un mundo de elementos que hacen que para que sean buenas las condiciones se necesitan que muchas de las cosas funcionen a nosotros como universidad pública y por la escases de espacio, más que por ser publica estamos renegados a la menor cantidad de espacio para poder tener esos contactos con los compañeros.

Cuando trabaje en la universidad del Quindío, y el espacio del programa de comunicación nos organizaron uno cubículos donde estaba la oficina de la dirección, la coordinación y una mesa de trabajo y de ahí en adelante era cubículos. Los profesores que más permanecíamos en la universidad, teníamos un espacio y de pronto habían algunos que eran catedra o no mantenían casi ahí nos turnábamos el espacio. Si había que atender a un estudiante pues uno estaba ahí estaba en su espacio, escritorio ahí uno llegaba a calificar, revisar, y esperaba mi siguiente clase para ir a dictarla y no en las carreras en las que andamos aquí, aquí tenemos una facilidad por la ciudad, desde ahí empieza el clima.

Porque si yo me encuentro frecuentemente con mis compañeros entonces voy a tener el lugar para hablar, integración, conversar por fuera del entorno y las reuniones. Por eso cuando entramos a una reunión se puede convertir en catarsis porque yo puedo llevar dos semanas sin verme con un compañero y llego y tengo algo que decirle a él pues fue en la reunión donde se fue, no se dieron otros espacios para dialogar.

Lo otro también es la disposición personal, exige en cada uno de nosotros, primero reconocer los diferentes, o sea, si no reconocemos los diferentes no vamos a empatar nunca entonces, si yo sé que las dos somos diferentes y que en esas diferencias tenemos que andar, entonces en esas diferencias vamos a tener momentos de crisis pero vamos a tener que resolverlos porque es que yo por más enamorada que este voy a tener crisis.

Hay un momento en el que queremos tirar todo pero, igual ahí es donde se mide la amistad, convivencia, respeto, ahí es donde se ve que tan buen relacionista, comunicador o persona se es. Porque de una u otra manera en esos momentos o en esos espacios cuando hay momentos de crisis es cuando mido la amistad, que tanto el otro puede ceder para que yo ceda, que tanto el otro me entiende, angustia o entiende mi postura para que yo también entienda al otro es parte de lo que siento que como organización nos hace falta, hace falta espacios que vayan más allá de los encuentros formales.

Se puede tener dos actitudes en las reuniones académicas una, me vale lo que pase alrededor mío o lo contrario, me engancho en la pelea y discuto y estoy muy pendiente de que reacción tiene uno o que dijo el otro. En algunos momentos uno tiene toda la disposición y en otros no.

**p. 3:** Yo también he notado que hay unas pequeñas islas, así uno no venga a las reuniones hay grupos que son muy cerrados y en estos grupos se supone que hay más amistad entre ellos. Es como si no dejaran penetrar a más nadie.

**p.4 :** Pero yo creo que esas islas se dan por lo mismo, porque tengo más empatía con unos pues el comentario va ser con ella, la discusión va ser con ella porque no encuentro el otro espacio con el otro.

Yo he tenido aquí especialmente dos o tres personas con las que ha sido extremas pero hay momentos en los que tenemos que separarnos, nos caemos mal pero en esos momentos estamos hablando de otra cosa, estamos hablando de eso y que eso no implica que vamos a salir de aquí a tomarnos un café o fumarnos un cigarrillo o yo te voy a invitar a mi cumpleaños eso es otra cosa, pero en el momento en el que estamos en la actividad académica o lo que corresponde a nuestra vida laboral pues se puede separar, pero no con todos hay personas que uno les está entregando la mano y están mirando para otro lado y ni lo miran es algo prácticamente de respeto.

A usted la educación no se la dan en el libro o en la memoria sino en la actitud o sea, usted no es educado, una persona con la mínima regla de comportamiento que hacen que ahí la discusión porque uno cede pero hay momentos en los que ya le vale y me porto igual de guache y patán.

**Interpretación.** Cuatro de los docentes que estaban participando en el grupo focal, estuvieron de acuerdo expresando que el clima organizacional del Programa de Comunicación social no es apropiado. El otro docente no se encontraba presente durante el desarrollo de la pregunta.

**Análisis.** Es evidente que en el programa de Comunicación Social existen falencias en el clima organizacional donde se desprenden diferentes factores que, según los docentes que participaron en el grupo focal, son los causantes de las malas relaciones, entre ellos esta: mala comunicación, la reducción del espacio físico, la falta de dialogo, escasas de espacios de socialización, todo el personal docente no está invitado a los comités, los choques de personalidades y desacuerdos entre docentes influyen negativamente en las actividades académicas o propuestas debatidas en las reuniones también, aseguraron que dentro del grupo de docentes existen subgrupos que son muy cerrados, lo cual impide tener un acercamiento a ellos, algunas personas son muy apáticos a las decisiones que le corresponden al programa o en otras palabras la falta de sentido de pertenencia.

3. ¿Cómo es la relación académica que tiene con sus estudiantes?

**p. 1:** A mí me parece muy buena. A veces cuando uno da una información y el mensaje de pronto uno no lo dio bien, y se presenta ese problema, una falta de comunicación. Pero yo creo que uno mismo ahí en el aula de clase se da cuenta cuando un chico entendió o no y eso si lo tiene que subsanar uno mismo ahí para que no crezcan las cosas o sea, se generen otros problemas o comentarios.

**p. 3:** En mi caso es muy práctico, ellos conocen ya cuáles son sus debilidades ya sea de redacción u ortografía entonces ellos están de acuerdo, en esa parte yo no he tenido inconvenientes.

**p. 2:** problemas con estudiantes solamente uno que siento que ya a nivel personal, el estudiante siente algo contra mí. Uno porque ya esta es la tercera vez que está repitiendo conmigo la misma materia pero siempre ha sido justificado y la actitud de él es siempre de no querer estar, ya sabe todo eso, se duerme en clase, chata y se ríe. Muy grosero. Me ha tocado en clase delante de los demás decirle. Del resto con los demás estudiantes es muy bien.

**p. 1:** Estas son las cosas que si se deberían tratar en comité porque a veces nosotros debemos saber cómo es un estudiante para uno saber cómo trabajarlo en el aula de clase.

**Interpretación.** Tres de los cinco docentes aseguraron que la relación académica con sus estudiantes es asertiva los otros dos docentes no contestaron.

**Análisis.** Según las respuestas de los docentes se pudo deducir que las relaciones entre docente- estudiante es asertiva, cuando en el aula de clase se han presentado inquietudes en los temas, se solucionan de inmediato, permitiendo una retroalimentación. A su vez, un profesor expresó que tienen conflicto con un estudiante y debido a su comportamiento, ha generado indisposición en el aula de clase, afectando a nivel personal al docente.

4. ¿Creen que la comunicación influye directamente en el clima organizacional que se presenta en el programa?

**p. 1:** Claro, porque la comunicación es base y sobre todo estamos hablando de comunicación social y si no somos capaces de comunicarnos entre nosotros, ahora no me

imagino como serán los procesos de enseñanza entonces. Lo que concluyo de esa catarsis que estamos haciendo.

**Interpretación.** De los cinco docentes participantes del grupo focal, uno de ellos manifestó que la comunicación sí influye directamente en el clima organizacional del programa el resto de profesores guardaron silencio.

**Análisis.** Según lo afirmado por el único docente que contestó se puede deducir que su razones son lógicas, ya que desde la academia se están formando comunicadores sociales y no es contundente que entre los mismos comunicadores existan grandes diferencias las cuales demuestran ser un agravante para el clima organizacional del mismo. Por otra parte, los cuatro docentes no expresaron su opinión pero tampoco refutaron la pronunciada.

5. ¿Están conformes con las actividades asignadas para sus cargos?

**p. 4:** (Se sienten conformes con la carga académica) por el número de horas no, porque creo que hay una descompensación y al darse esa descompensación siempre está dado a la comparación interna en donde por qué este tiene tantos privilegios y yo que hago más pues no tengo los mínimos de seguridad entonces, esas descompensaciones o esas desigualdades de contratación hacen que se genere esos hechos y más indisposición entre todos.

Entonces, uno empieza por ejemplo, sin nombrar nada, pero pues el hecho de que un profesor de planta que tiene su año completo de contrato, 14 mesadas, la seguridad de que se va a sus vacaciones tranquilo porque cuando regrese tiene su trabajo seguro además de

eso le pagan las vacaciones y tiene esa seguridad, que por derecho la tiene pues tiene menos horas de trabajo mientras que nosotros que tenemos menos tiempo, menos pago, menos condiciones, la incertidumbre del semestre que entra ahorita, que estamos en esa condición de paro que nos están amenazando.

**p. 1:** Yo creo que las políticas de la universidad crean esa brecha también, las políticas de contratación crean una brecha entre docentes de planta y ocasionales y más hablando los de hora de catedra tienen 18 horas que podrían ser ocasionales y la ley no permite que una catedra sea de 18 horas. Incluso hay profesores ocasionales que tienen mejores estudios que los de planta, tienen buenas hojas de vida, o miremos investigación cuantos clasificaron como junior y son ocasionales. Ocasionales, el mismo concepto lo dice, es para ocasiones, entonces, estamos mal llamados ocasionales.

**Interpretación.** Los dos docentes que respondieron la pregunta afirman estar inconformes con la carga académica asignada para los docentes ocasionales, de igual manera con las políticas de contratación de la Universidad.

**Análisis.** Aunque la pregunta abarcaba todos los aspectos que comprometen a la ejecución del trabajo, ellos enfatizaron la inconformidad con la intensidad horaria asignada pero a su vez, aclararon que la problemática se presenta específicamente en las políticas de contratación ya que, según ellos no están llamados adecuadamente ocasionales asimismo, hacen un paralelo entre los docentes de planta y ellos sintiendo cierto grado de discriminación al conocimiento y experiencia porque afirman que algunos ocasionales tienen mejores estudios que los que están contratado directamente por la Universidad.



6. ¿De qué manera se sienten identificados con el Programa?

**p.3:** Porque esto es lo que a uno más lo apasiona, estoy feliz con que me hayan dado prensa porque de alguna manera es lo que más domino lo que más he hecho por el largo de mi vida, orientar a los chicos es lo que uno sabe cómo se debe hacer en la realidad. Creo que es lo más práctico que teórico.

**p. 1:** En mi caso es porque casi nací con el programa.

**p. 2:** Yo hice aquí mi pregrado, soy docente de aquí.

**p. 5:** En la parte de comunicación me identifico mucho pero yo laboro desde otra perspectiva, de manera visual, en la parte del diseño, animaciones, todo lo que es multimedia a mí me enseñaron a comunicarme de esa manera. Entonces encuentro la identidad completa porque yo puedo aportar bastante en esa faceta del comunicador a la hora de comunicarse en ese tipo de medios. Me siento identificado y motivado al estar en el programa.

**Interpretación.** Cuatro de los participantes en el grupo focal manifestaron sentirse identificados con el programa, dos de ellos porque estudiaron su pregrado en la Universidad de Pamplona y los dos restantes porque ejercen una función que los apasiona.

**Análisis.** Es evidente que los docentes se encuentra laborando para la Universidad de Pamplona, en el programa de Comunicación Social, porque se encuentran identificados en diferentes perspectivas, hay quienes lo hacen por sentido de pertenencia porque se formaron como Comunicadores en el alma mater y otros que a pesar de no haber estudiado en la Universidad su experiencia y la comodidad que sienten al ejercer la profesión desde la rama de la comunicación en la que laboran, hacen que ellos quieran continuar en el programa.

7. ¿Conocen la misión y la visión del programa? ¿Cuál es?

**p. 4:** Para mí siempre habido una discusión con eso, el aprenderse la misión y la visión no es aprenderse la redacción sino entender para dónde vamos. Me ubico en el caso mío, siempre he tenido discusiones internas y obviamente las exteriorizo porque a pesar de que nos gastamos un poco de tiempo redactando esas cosas, no creo que todo vayamos para lo mismo. Cada vez que intentamos céntranos en algo ¡Mi ego no me deja! ¡Yo soy más! ¡Yo puedo más! ¡Hagan lo que yo digo! Entonces ahí ya empieza la pelea del por qué yo tengo que hacer lo que el otro dice, si estamos hablando de comunidad que es la base de la palabra comunicación con todo el respeto del mundo, se tiene que bajar, o se tiene que bajar.

Yo sé que se tiene unas competencias, unas destrezas, tengo unos conocimientos pero es que junto con los conocimientos de los demás es que estamos haciendo esa cosa de formar comunicadores. El estudiante no es lo que yo quiero o necesito que sea, el estudiante es lo que todos estamos dando para bien o para mal, y en ejemplo no solo en el

tablero y teoría sino en el ejemplo. Yo puedo dar lo mejores libros, la mejor teoría y mejor clase, pero si mi comportamiento es otro, ya para que ponga libros y tareas si sencillamente no soy consecuente con mis estudiantes. Entonces, el discurso de la misión y la visión tiene que atravesarnos, tiene que ser muy cercano para que de verdad se cumpla no para que yo lo memorice.

**p. 1:** En el pliego de las políticas de la universidad decían que una de las falencias es que no se cumplió de la autoevaluación era que no se sabían la misión y la visión pero para mí, no es aprendérsela sino entender el que es comunicar y cuál es el fondo del programa, porque estamos reprochando por un desarrollo social y un cambio social.

**Interpretación.** Los docentes no conocen la misión textualmente pero aseguraron el saber su propósito.

**Análisis.** Los docentes consideran que no es necesario conocer la misión y la visión textualmente sino la intencionalidad y los objetivos que en ella se plantean ya que, es necesario que toda la comunidad estudiantil, administrativa y docente del programa de Comunicación Social se encuentren enfocadas en los mismos propósitos. Aunque cabe resaltar que uno de ellos mencionó que en el pliego de las políticas de la universidad en la autoevaluación, no saber la misión y visión del programa fue una de las falencias encontradas.

8. ¿Cómo contribuyen al mejoramiento y cumplimiento de las actividades académicas del programa?

**p. 1:** Desde las áreas y funciones delegadas.

**p. 3:** En mi caso, lo que yo he visto aquí es que los chicos casi todos son de afuera de Pamplona. Bueno, lo primero que hay que hacer es como aterrizarlos, ustedes están aquí cinco años, y deben conocer la problemática, como se llama el alcalde, cuáles son las fuentes, cuáles son los problemas visibles que hay. Solo el hecho de salir los muchachos a buscar reportajes, crónicas o noticias de lo que acontece aquí en Pamplona. Pienso de que es una manera de que ellos empiecen a mirar la ciudad con otros ojos, que les duela lo que les pasa a los pamploneses. Creo que ahí se le aporta un poco primero, al valor de la comunicación y segundo a la ciudad y el entorno. Uno siembra la semilla y hay quienes evolucionan en eso.

**p. 1:** Yo creo que también muchos docentes tienen asignaturas que tienen que ver con prácticas que salen del aula y hacen cosas sociales entonces, yo creo que también que toquen esas comunidades y ven realidades que de pronto desconocen y me parece también que ese acercamiento es importante en la comunicación y más cuando hablamos que somos para el desarrollo o el cambio social. Hay compañeros que no tienen asignaturas que son totalmente prácticas, pero hacen otras actividades que son fundamentales para el programa. Todo eso es una construcción importante.

**Interpretación.** Dos de los docentes expresaron que contribuyen al mejoramiento y cumplimiento de las actividades desde las asignaturas que dictan y las funciones asignadas.

**Análisis.** Para los docentes es importante el aprendizaje por experiencias, por ende, utilizan una metodología que va más allá del trabajo en el aula, el contacto con la comunidad es más significativo que el teórico. Pero, lo que se percibió, ellos solamente están enfocados y limitados a las funciones delegadas desde el programa y el contenido programático asignado para desarrollar durante el periodo académico. No existe una propuesta que contribuya al mejoramiento de situaciones que comprometen al programa.

9. ¿Se apoyan mutuamente en los procesos que se van desarrollando en el programa? ¿De qué manera lo hacen?

**p. 1:** Sí

**p. 4:** Depende de las tareas delegadas, si estamos hablando de una actividad propia de clase uno sabe que la desarrolla solo pero, por ejemplo cuando hemos tenido trabajos de autoevaluación, registro, los mismos comités o alguna otra actividad, la revista ágora, unas actividades que implican ese trabajo en equipo creo que si se dan. A veces sin tiempo o a regaña dientes pero sí.

**p. 1:** Yo diría que comunicación es uno de los equipos como programa, más responsables de la universidad, mira que somos los que tenemos estatuto aparte, para todo tenemos reglamentación cuando a veces ni existe en la universidad como por ejemplo trabajo social, y la universidad no la tiene. En trabajo de grados fue uno de los primeros que la creo. En ese caso yo creo que si somos muy disciplinados y me parece que eso si es una oportunidad. Somos muy compactos en trabajos de equipo para realizar las cosas que son pertinentes para el programa.

**p. 4:** Incluso en la misma parte de registro, donde más trabajamos los ocasionales, en términos de registros porque uno ve que en algunos programas a duras penas entregan las cosas y es casi una o dos personas que las hacen aquí siempre se nos han delegados tareas y sabemos que tenemos que sacarle tiempo y lo hacemos. En esa parte creo que hemos sido, en términos generales, diligentes y se cumple con las asignaciones que se le encaminan a cada uno.

**Interpretación.** Dos docentes de los cinco asistentes al encuentro para desarrollar el grupo focal aseveraron que si existe apoyo entre los docentes para ejecutar las tareas delegadas a nivel grupal.

**Análisis.** Es evidente la responsabilidad con la que los docentes asumen el compromiso al ejecutar las tareas delegadas desde la dirección del programa en pro al mejoramiento del mismo considerándose uno de los programas más organizados de la Universidad de Pamplona en la actualidad.

**10. ¿Comparten espacios de diálogos con sus compañeros? ¿Creen que este factor es importante para las buenas relaciones laborales?**

**p. 5:** Hemos tenido algunos encuentros de esparcimiento en donde hemos podido compartir un ratico.

**p. 2:** Cuando ha habido los momentos sí, como por ejemplo en las reuniones de amor y amistad.

**p. 3:** A mí me extraño porque no lo hicimos este semestre. Aquí falta un líder para que organice.

**p. 4:** Yo peleo con las fiestas comerciales, la de diciembre es como la despedida pues que de una u otra forma se ha ido medianamente institucionalizando.

**p. 2:** Las dos últimas de diciembre, la profesora Adriana de su mismo dinero apporto en su momento de directora de programa.

**p. 1:** Pero a mí me parece que esos espacios deben ser generados por nosotros mismos pero también influye la falta de espacio, la universidad no tiene donde reunir a todos los docentes. No hay ni salones para dictar las clases, ahora imagínese si todos tuviésemos nuestro espacio personal sería imposible, porque la universidad se está quedando pequeña para la demanda estudiantil.

**p. 1:** Sí son importantes para las buenas relaciones laborales porque algunos compañeros tienen dificultades y hay choques en los comités y en las reuniones y uno no sabe lo que le está pasando al compañero.

**p. 4:** Parte de las relaciones es esa, es identificar quienes somos, por qué uno hace una cosa otro hace otra, incluso el encuentro como tal. Una de las cosas que a mí más me gusta de la docencia es que cada uno hace su trabajo y es diferente que estar en una oficina

todo el día a la misma hora y mirándose a la cara las ocho horas al día entonces en esto, hay más distanciamiento, pero en este distanciamiento también genera que yo no conozco lo que hacen los compañeros y pues al no conocerlo no me permite entender las situaciones particulares o se generan esas burbujas en las que cada uno se va alejando del otro entonces, sin pretender que ahora vamos a ser amigos. Pero sí que existan unos espacios básicos de relaciones.

Yo no soy muy del espacio del trago, la verdad no comparto mucho con la universidad que invierta en esas fiestas de trago porque bacano para los que les gusta el trago pero creo que debería ser una inversión más de esparcimiento, deporte, o sea, algo más en términos que somos una identidad educadora. Si fuéramos la empresa Bavaria, pues funciona porque están dedicados a eso.

**p. 1:** Por ejemplo, que se sepa que alguien tiene su familia, sus hijos, esposo. No tenemos esos espacios.

**p. 4:** Un encuentro familiar uno se anima a llevar a sus hijos y ellos se animan y se vuelven parte de la familia Unipamplona.

**p. 5:** A mí me pareció curioso que una vez mi hermano me dijo que lo acompañara a un torneo que la empresa había organizado vamos jugamos y nos vamos para la casa y todo pago.

**p. 4:** Y puede ser más integración y más económico irnos a jugar bolas criollas sin cerveza que la botella de *whiskey*, es que he escuchado tantos comentarios de esas fiestas y



yo nunca he ido a una fiesta de la universidad pero escucho todos los tipos de comentarios hasta del vestido, cuánto trago pusieron en la mesa y no quiero sonar retrograda cuando estamos hablando de integración a mí me gustaría más que hiciéramos una reunión familiar. Y creo que eso nos permitiría ser mejores porque cuando ya ingreso licor a mi cuerpo empieza una transformación a esa transformación le meto el problema del clima organizacional y no me diga que sabemos más de una pelea que se ha dado en esas fiestas porque afloran esas disputas. Y además somos una institución educativa.

**Interpretación.** Según lo que expresaron los docentes son muy pocos los espacios que generan para el diálogo a su vez, consideraron que es importante desarrollarlos para las buenas relaciones laborales.

**Análisis.** En la pregunta anterior, expuesta en el grupo focal, se pudo inducir que los docentes no cuentan momentos de diálogos que permitan conocer a la totalidad de sus compañeros ya que algunos no se encuentran satisfecho o conformes con la intencionalidad de las actividades generadas por la universidad como por ejemplo la integración de los docentes, ellos, desde otra perspectiva sugieren que estos espacios se centre en encuentros familiares ya que muchos de ellos tienen hijos, por otra parte, afirmaron que esos momentos se deben proponer desde los mismos compañeros pero, últimamente existe una apatía por esos temas también, aseguran que la falta del espacio físico es otro factor que impide realizarlos.

**11. ¿Comparten espacios de diálogos con sus estudiantes? ¿Creen que este factor es importante para las buenas relaciones académicas?**

**p. 1:** Sí

**p. 2:** Si

**p. 3:** No lo dudo

**p. 4:** Fundamental, porque es que yo me quede dictando una clase no hay comunicación porque si yo me pongo hablarle al tablero y a borrar tablero pues entonces más bien le mando los tablerados por internet. Para que nos estresamos encontrándonos cuando la palabra encuentro académico significa eso un diálogo de saberes, conocimientos; puedo ir por un lado y mis estudiantes por otro o lo contrario.

Puede que yo vaya muy rápido y ellos necesitan que vaya más lento. Los procesos de evaluación no deben de estar determinados únicamente por el sistema en la semana de evaluación deben estar determinado, incluso que yo trato de que sean en cada corte de acuerdo a lo que va pasando si este corte tuvimos dificultades, o no alcanzamos a desarrollar cosas bueno, replanteemos, dejamos pasar o revisamos y con base a eso tratar a que funcione habrán momentos que son innegociables y eso lo tenemos claro, pero la mayoría de los casos es sobre el dialogo donde se evitan los problemas.

**p. 3:** Yo podría decir también que la convivencia con los chicos además es enriquecedora y si uno no sabe de dónde vienen yo lo primero que hago antes de empezar mis clases es preguntar de dónde son, eso es más o menos lo que identifico.

Aquí hay una disparidad digamos en conocimiento, comportamientos en formas de ser y de pensar, es distinto también del muchacho que viene de allá de la Guajira de los que vienen del Banco Magdalena, que son esos pueblos si uno no los conoce no los puede de alguna manera evaluar para yo también saber que tan exigente puedo yo ser, yo debo ser más comprensiva con el muchacho que yo se que por el entorno o un pueblo perdido allá miserable, perdone que lo diga, son unos pueblos del Magdalena y el Bolívar que han estado consumidos por la pobreza impresionante. Muchachos que vienen aquí a trabajar y estudiar.

Si uno no entiende todo este entorno del ser humano pues, es muy difícil con una nota. Hay que organizarse, ponerse en los zapatos del otro y tratar de comprender.

**p. 2:** Yo tuve una estudiante que ni siquiera sabía utilizar el computador porque en el colegio donde estudio no tenían computadores y vieron informática teórica.

**p. 5:** Yo creo que el dialogo es un tema complicado, porque hay todo tipo de estudiantes hay uno con sus argumentos válidos, hay otros con sus mentiras. Yo si dialogo con ellos además que los proyectos van enfocados a una creación personal, descubrir a lo que cada uno quiere expresar. Yo sé que ningún trabajo es igual a otro, entonces ahí va a ver un dialogo fuera y dentro del aula y en el espacio de asesorías. Pero al punto de ya salir a tomarse algo o hablar de problemas personales, trato de escuchar pero tampoco sin infringir los lineamientos, las normas que tienen que cumplir los estudiantes porque igual ellos tienen un compromiso, ellos tienen que asumir. La parte del dialogo uno como docente debe saberla manejar, yo los veo a ellos como niños, si ellos ven que pueden

enredar, también enredan o hay gente que si tiene sus argumentos entonces para eso la universidad tiene sus alineamientos y las cosas que se deben cumplir para que medianamente pueda haber una sana relación.

**p. 1:** Todos tienen sus historias y mundos pero eso no los exime que hay compromisos con la universidad, en algunos casos eso se vuelve repetitivo.

**p. 2:** Hay una parte también en esa relación- comunicación es que con algunos estudiantes hay más relación de amistad que con otros ya que se salen fuera del área del salón de clase y tal vez uno sale a comer, sale a jugar futbol y nunca he escuchado a estudiantes que digan que a mí me clasifico más o como con ese come, con ese juega futbol a ese si le califica más nunca jamás. Eso va también en la responsabilidad del docente.

**p. 1:** A veces hay chicos que tienen bajo rendimientos por problemas y uno tiene la responsabilidad social de hacerle seguimiento a esos muchachos porque uno no puede tratarlos a todos por igual como en la película de Pink Floyd porque todos tienen mundos diferentes.

**Interpretación.** La totalidad de los docentes afirmaron el compartir espacios de dialogo con los estudiantes siendo un factor fundamental en los procesos académicos.

**Análisis.** Como se pudo inferir en los argumentos expuestos por los diferentes docentes, la retroalimentación es pertinente para resolver las dudas de los estudiantes en los temas vistos durante el proceso académico, a su vez consideraron que la comunicación es el

principal eje de entendimiento. Uno de los objetivos de educar es el dialogo que se sostiene con los estudiantes para conocer sus vivencias, origen, cultura, estilo de vida y entre otros elementos los cuales influyen en el aprendizaje del ser humano y en la metodología que debe utilizar el docente.

12. ¿Resuelven los conflictos que se presentan con sus compañeros de trabajo? ¿De qué manera lo hacen?

**p. 4:** Pues se supone que los conflictos normalmente deben resolverse a través del dialogo, es como la base fundamental para que se disuelva o se extienda el conflicto porque a veces una de las mayores dificultades que hay es: o yo no sé porque el otro esta bravo, hoy no me saludo, y eso ya se volvió problema. O cosas mucho más complejas, que obviamente en esa complejidad hace que se enrede más el conflicto.

Yo si tengo conflicto y tengo con dos o tres personas particularmente, pero los conflictos veo que se vuelve más complejo es en la medida de que no existe los mecanismos para que se asegure el dialogo porque yo he intentado hacer algunos diálogos con alguna de estas personas y terminan tergiversando las cosas y al tergiversarse las cosas se convierte en un problema mayor. Mi solución, que no sé si sea la adecuada ha sido de tomar distanciamiento entonces, de pronto no es y lo asumo sobre todo cuando uno está en vacaciones uno piensa en llegar a resolver el problema, pero uno para que lo torea y lo deja ahí quietico.

En algún momento me pareció interesante una charla que uno de los chicos de bienestar, que estaba haciendo pasantía porque tocaba algunos temas de relaciones, de

comunicación asertiva que me parecieron súper interesantes. Si me voy al de comunicación asertiva que me quedó muy claro, el cuento es que la comunicación asertiva para algunos es ¡Tu haces lo que yo te digo! Y yo soy el jefe y yo determino como es y cuando es y eso no es comunicación asertiva.

Entonces yo decía, genial si todos hubiésemos estado en la clase para que entendiéramos. No es que yo provoque el conflicto sino que a mí me permitan argumentar y aquí el adagio popular “el que manda, manda así mande mal” pero, lo importante del que mande es que escuche para poder establecer esos canales y en esos canales encontrar soluciones.

Aunque a veces y en algunas ocasiones a uno le toca dirigir un grupo, pero si uno se encierra simplemente a lo que soy yo pienso. Y como soy yo y los demás obedezcan entonces ya, ahí se acabó todo lo que puede tener la intención.

**p. 1:** Hay otra cosa que noto en el programa y es que hay veces en los que la gente quiere tomar decisiones y pueden ser injustas y quieren que el otro lo apoye yo creo que uno no debe caer en la subjetividad, uno debe ser justo y objetivo, así sea mi mejor amigo pero si se está cometiendo una injusticia yo tengo que estar al lado de lo justo y eso si lo noto. Salen de la reunión y si no están de acuerdo empiezan hacer mala cara y eso es un acto de inmadurez. Como docente no se está enseñando todo lo teórico sino como uno es en el aula de clase y fuera de ella enseña también al estudiante, está dando ejemplo. Entonces si hay una injusticia hay que estar al lado de la verdad no porque seamos amigos nos tengamos que apoyar.

p. 3: Para complementar lo que decía la profesora, aquí siempre se habla de clima laboral y eso se vuelve repetitivo, aquí deberían traer un pasante de psicología y trabajar el clima organizacional en comunicación.

**Interpretación.** Según los tres docentes que dieron respuesta a la anterior pregunta consideran que no solucionan las diferencias entre compañeros.

**Análisis.** En esta pregunta claramente se muestra el agravante que existe en el clima organizacional del programa, donde hay inconformidades entre algunos docentes. La lucha de poderes, el ego y la jerarquización han quebrantado las relaciones laborales.

13. ¿Resuelven los conflictos que se presentan con sus estudiantes? ¿De qué manera lo hacen?

**p. 1:** Conflictos que uno tenga lo debe resolver en el aula no se debe dejar de que las cosas vayan creciendo, me parece que si uno no lo resuelve en el aula es un desgaste después para el resto de los compañeros o sea, citar a comité. Por ejemplo me he dado cuenta que en el comité trabajo de campo universitario.

Hubo un caso en el que tuvimos como seis reuniones y era un caso que se podía resolver desde un inicio yo creo que en eso uno si debe actuar rápido y buscar solución. Si no hay pues me parece que si debe mediar el director del programa que es lo correcto, pero me parece que hay que tratar de una vez solucionar eso allí luego pasar a comité, no saltarse

los conductos regulares, una falta de respeto con los estudiantes y los docentes cuando se saltan esos conductos regulares.

**p. 5:** Yo creo que si desde un principio se tiene las cosas muy claras no creo que deban ocurrir, porque si tu desde el comienzo tiene los parámetros claros y los dices los expones, haces una clase para socializar como está estipulado en el momento en el que el estudiante vaya a saltar eso no va a tener un argumento pero si uno como docente también se equivoca debe reconocer cuando falla y uno como docente tiene la batuta ahí y también de tratarlos con respeto. Y en los parciales siempre que terminan se deben aclarar las notas.

**Interpretación.** Dos docentes afirmaron que sí resuelven los conflictos con estudiantes desde el aula, rigiéndose al conducto regular, establecido por la Universidad de Pamplona.

**Análisis.** Los profesores atestiguaron seguir las normativas estipuladas para las solución de conflictos entre docente-estudiante, considerando el dialogo directo la principal alternativa para resolverlos.

#### **Análisis general del instrumento:**

En el grupo focal que se llevó a cabo el 10 de octubre, en las horas de la tarde, donde participaron cinco docentes del programa de Comunicación Social, tres mujeres y dos hombres, contribuyo a la investigación de manera satisfactoria ya que en este instrumento de recolección de datos se tocaron temas fundamentales como por ejemplo,



responsabilidad individual, identidad, apoyo, relaciones y tolerancia al conflicto los cuales hacen parte de las seis dimensiones de clima organizacional planteadas por los autores Litwin y Stringer, explicadas desde las bases teóricas en el presente proyecto también, se indago en las formas de comunicación entre los docente-docente y docente-estudiante.

Para poder obtener un análisis profundo del grupo focal es pertinente desglosar cada uno de los temas tratados en el mismo.

Después de haber interpretado las diferentes preguntas, se pudo encontrar que los docentes del programa de Comunicación Social, se consideran personas responsables en su labor, independientemente de las dificultades que se generen dentro de la comunicación interna, al momento de presentar las tareas asignadas demuestra un alto nivel de responsabilidad individual del mismo modo, cumplen con sus horas establecida en su caga académica o en su defecto, en las descargas concedidas por estar vinculados o comprometidos en diferentes proyectos los cuales buscan otorgar la calificación de alta calidad.

Una particularidad encontrada fue referente a la identidad, hay quienes expresaron que se identificaban con el programa porque se formaron como comunicadores en la Universidad de Pamplona pero, no se saben textualmente la misión del programa aunque aseguraron que sí su propósito, objetivos y metas.

Otro de los temas abordados fue el apoyo, independientemente a las diferencias que existen entre docentes, cuando necesitan trabajar en conjunto, ellos se consideran

distintivos al resto del programas que hacen parte de la Universidad de Pamplona porque, cumplen con el cronograma estipulado para las entregas de notas, registros, actualización, entre otros componentes que contribuyen al desarrollo del programa. Adicional a ello, argumentaron que Comunicación Social se rige a un estatuto independiente al de la universidad y fue uno de los primeros en crear reglamento para Trabajo Social.

En este orden de ideas, el trabajo en equipo, es una de las oportunidades características del programa igualmente la responsabilidad con la que asumen sus compromisos y el desarrollo de actividades delegadas.

Pero, infortunadamente no aprovechan esta virtud, ya que, en las relaciones laborales existen choques de personalidades entre algunos docentes, los cuales se evidencia en los comités o reuniones extraordinarias organizadas desde de la dirección de programa, aunque puede ser contradictorio que comunicadores sociales, sepan trabajar en equipo pero no encuentran la forma idónea para comunicarse e interactuar.

Otro de los problemas que se presentan en la comunicación interna es la apatía por resolver los conflictos que se generan, según ellos, por el ego, la no tolerancia al cambio, no tener en cuenta las opiniones de la totalidad de docentes y no sentirse escuchados; esto hace que algunos docentes opten por no tener sentido de pertenencia por el programa evidenciándolo en la inasistencia a reuniones importantes o a los pocos espacios de diálogo y socialización entre compañeros.

Adicional a ello, también existe un inconformismo por las Políticas de contratación de la Universidad de Pamplona, ellos consideran que la carga académica de los docentes

ocasionales y catedráticos no son acordes a la intensidad horaria que ella genera, un elemento que influye en el clima organizacional. Elemento que conlleva, en algunos casos, a crear comparaciones entre los mismos compañeros, es decir, tienden a sentir que sus esfuerzos no son valorados y el pago efectuado tampoco se justifica, siendo los docentes de planta los más beneficiados. También aseguran tener una descompensación salarial sino formativa, porque hay docentes ocasionales calificados que no se tienen en cuenta como alternativa de contratación en término fijo.

El espacio físico reducido es otra de las causas que impiden el encuentro entre docentes durante la jornada laboral por lo tanto el dialogo que sostiene es escaso. En muchas ocasiones cuando se comparte información, procesos y trabajo en una empresa u organización es importante que las personas del mismo grupo o rango tengan el mayor contacto posible para así, poder aportar satisfactoriamente en la misma, este componente genera una retroalimentación, cuando existen dudas e inconformidades en ciertos temas la inmediatez y el flujo de comunicación constante coadyuvan a solucionar los problemas.

Cuando se carece de una infraestructura adecuada para los encuentros, una alternativa de comunicación es brindar espacios de esparcimientos donde se pueda tener la oportunidad de interactuar con todo el personal, estos espacios deben ser generados desde alto mando o propuestos por los mismos trabajadores.

Una vez analizadas las diferentes perspectivas y argumentos en el grupo focal, por lo que arrojo este instrumento de recolección de información, se pudo concluir que el programa de Comunicación Social carece de comunicación asertiva a pesar de que usan

medios idóneos para emitir información e interactuar entre grupo docente, la comunicación directa y personal lo desequilibra.

La comunicación está incidiendo directamente en el programa, también el choque de personalidades y los factores explicados anteriormente de una manera puntual, conllevan que el clima organizacional en Comunicación Social se torne inoportuno para el proceso de formación en los estudiantes. A pesar que ellos aseguran mantener una comunicación ligada al dialogo con ellos, el entorno entre docentes puede atrofiar el aprendizaje.

*Tabla 5 Ficha técnica, grupo focal 2*

Grupo focal 2	
Fecha:	19 de octubre de 2017
Hora:	4:00 Pm
Lugar	Casona, Oficina de la oficina de Comunicación Social.
Nº de participantes	6

### **Grupo focal 2**

1¿Consideran que los medios de comunicación que utilizan para comunicarse con sus compañeros de trabajo son adecuados? ¿Por qué?

**p. 1:** No, yo pienso que no, porque a veces, por ejemplo el whatsApp no es un medio que todos lo tenga, a pesar de que estamos en un programa de comunicación, a pesar de que

todos tenemos la facilidad, hay muchos que no están pendientes de esa información y no llega a muchos de los compañeros, conozco por ejemplo, cuatro de los compañeros de nosotros que no están incluidos en el whatsApp, entonces la información se pierde.

**p. 2:** Si, ósea no se ha verificado si ellos tienen o no uso de esa herramienta y no se ha incluido, bueno igual la profe también envía a veces correos.

**p. 1:** Pero a veces no llegan.

**p. 2:** El correo tiene una limitación de si están en el computador a veces.

**p. 3:** De acuerdo.

**p. 1:** Si existen pero de pronto no les están dando, ósea, si serían adecuados pero no les están dando el uso adecuado, diría yo.

**p. 2:** Porque pues otro espacio que uno dice, que al menos las reuniones no, por lo que la comunicación es interpersonal, es directa y se trabajan, se supone que temas de todos los docentes pues es ese espacio es pertinente, lo que habría que mirar es que de pronto el espacio está sujeto a dinámicas, de si se requieren convocamos y no es propio, entonces es un espacio, si de comunicación, pero más usado como para informar y pues si para retroalimentar frente a la dinámica, digamos que en eso hay un acierto, en esos espacios de encuentros.

**p. 1:** Pero de igual forma, por ejemplo las reuniones no me parece tampoco acertadas, en este semestre por ejemplo, solo hemos tenido una reunión donde nos hemos visto todos y llegamos a terminar el semestre.

**p. 4:** Yo no los conozco a todos.

**p. 1:** Ni siquiera hubo una presentación, yo me conocí por fuerza con la profesora Franchesca.

**p. 4:** en la reunión de esta semana

**p. 1:** Entonces son cosas que pienso yo, están muy mal dentro del programa, entonces ni siquiera en las reuniones, porque estaban, digamos si no hubiese habido paro estaríamos a prácticamente a mes y medio de terminar y no nos conocemos, osea esto está dentro de un programa y más de comunicación, súper mal, yo hago la comparación entre, yo pertenezco a dos facultades y hago la comparación de la cantidad de reuniones entre comillas no solo para informar como dice la profesora con educación si no para interactuar, osea se interactúa mucho con los compañeros, se trabaja en equipo mucho, acá no.

**p. 5:** Yo pienso que los medios que se utilizan si son los adecuados, lo que no son adecuados es el uso, porque pienso que si es adecuado en la medida que se usa el correo que es institucional y le da la formalidad a la información que se da, se utiliza el *whatsApp* que nos sirve para la premuera o la facilidad en el tiempo, porque hay información que es de último momento y el *whatsApp* lo hace como más fácil informarnos, porque uno revisa

más el *whatsApp* que el correo, pienso que si son los adecuados en la medida en que nos tienen por tiempo y formalidad de la información, no obstante, si pienso que hay que ser un poco más cuidadoso con quienes están, a quienes se les envía, porque otra de las falencias es que a pesar de que el correo es institucional, a veces nos llega información que no es para uno, o sea mandan correos como para todos y pues uno queda como ¡plop! en mi caso lo siento así.

**p. 1:** Y lo que usted habla del correo institucional, no todos tenemos correo institucional, solo los personales, osea aquí no hay, aunque todos lo tenemos como por ejemplo yo, en el caso mío yo no lo utilizo, de igual forma, hablamos del correo institucional pero no hacemos uso de él.

**p. 2:** Es que por lo menos el tema con el correo es que da una capacidad de 50 megabyte, y uno por lo menos maneja más capacidad de espacio con los estudiantes para los archivos, y hay inconvenientes que rebotan, entonces quizás por eso no es útil en realidad y uno prefiere trabajar el personal.

**p. 4:** Hay que hacer la salvedad de que yo apenas llevo, lo que llevamos del semestre, soy una docente nueva y pues digamos la percepción que tengo sobre, es muy paradójico digamos, pues si como la ausencia de comunicaciones efectivas dentro de un programa de comunicación, lo primero, yo creo que canales existen varios y que pueden ser utilizados, pero pues digamos yo casi que lo que pensaría y que fue lo que plasme en la encuesta, fue que realmente la calidad de comunicación e información que se dan, no es la más eficiente y en ese sentido tal vez, porque canales hay muchos y si bien puede ser que haya gente que no utilice el *whatsapp*.

Mucha comunicación se puede transmitir también por los medios en los cuales todo sea el institucional o personal, pero digamos incluso esas comunicaciones, la calidad de información que se da no es a veces completa, no está oportuna o además falta de contexto para los que somos nuevos, que aterrizamos a veces en procesos en paracaídas.

No conocemos antecedentes de ciertos procesos, pues resulta siento como ir de a pedacitos, tratando de armar la historia de un proceso, y lo hablo particularmente del tema de interacción social, es un proceso que a mí, yo llegue en paracaídas y es como de a pedacitos tratar de entender cuál es la historia que hay detrás y eso debería ser una cosa institucional abierta y como para poder direccionar las cosas, entonces yo sí creo que hay muchas falencias en términos de la calidad de información que se está dando en comunicación.

**p. 6:** Yo creo que no, porque digamos en nuestro caso, bueno yo también soy nueva y en mi caso no conozco, empiezo a conocer a los docentes ya por la reuniones pero no hubo como un primer acercamiento, entonces en el grupo de *whatsApp*, yo nunca he participado, nunca, porque no me siento como en la confianza de entrar a decidir o a comentar tal cosa adicional a pesar de que soy de prensa y a veces tengo mucha información que tal vez les podría interesar entonces no sé qué tan conveniente o pertinente es el grupo, entonces yo me baso es en lo que recibo al correo.

También creo que otro medio que se maneja aquí en la facultad son las redes sociales, no se mueven, yo les estuve haciendo seguimiento, esas redes se mueven muy



esporádicamente y también es una forma de nosotros como entre equipo comunicarnos, porque a veces uno por redes sociales se informa, hay reunión en tal lado y más si hay unas personalizadas como que sean de la facultad.

Entonces, si de pronto hay medios, pero no se está haciendo un uso adecuado, o sea |no se ha llegado a nada, tengo entendido que unos profesores que no están en grupo de *whatsApp*, precisamente, entonces se pierde o se corta un poquito el lazo de comunicación entre unos docentes y otro, porque no le está llegando toda la información, no es lo mismo lo que yo escribo que a tener que llamar a la docente a las 12 de la noche y decirle mañana hay una reunión de urgencia a las 7 de la mañana.

**p. 1:** Bueno aunque eso también está fuera del contexto, yo después de las 6 de la tarde no recibo llamadas, ni *whatsApp*, ni correos.

**p. 5:** Pero entonces en ese caso, se me ocurre pensar escuchándolas, que por cierto mucho gusto yo soy Dimelza, curioso no, darnos cuenta que el tema no es tanto de medios si no de estrategias, osea los medios existen pero la falla esta como en la estrategia, como en la utilización adecuada del tema, porque si existen y tenemos como, pero no hay la estrategia aparte, pienso.

**Interpretación.** Los participantes del grupo focal, respondieron a la pregunta expuesta, dando sus argumentos a la respuesta que plasmaron.

**Análisis.** Las docentes consideran que medios de comunicación existen, pero no se les da el debido uso que ellos ameritan, por lo tanto hacen que la información en ocasiones

no llegue o sea muy dispersa, a su vez, hacen énfasis en la exclusión que se tiene a la hora de realizar algunas reuniones, ya que convocan algunos docentes dejando a otros por temas privados a un lado, cuando por ser integrantes del programa deberían compartir la información ya que esta es importante para los todos.

Adicional a ello, hace falta la implementación de estrategias que ayuden al movimiento de los medios, y que lo que se comparta a través de estos sea información de relevancia para quien va dirigida y no información sin importancia, es fundamental tratar de establecer canales que permitan la comunicación instantánea y veraz, dándole la información pertinente a los docentes; también cabe resaltar el acercamiento que se deben realizar al inicio de semestre donde permita presentar a los nuevos docentes y que ellos se integren con los que ya están para así ir fortaleciendo los lazos laborales y el clima organizacional se refuerce.

### **1. ¿Cómo consideran que es el clima laboral en el programa?**

**p. 5:** ¿Hay clima?

**p. 2:** De todas maneras yo le decía, creo que escribía en la encuesta, que generalmente los climas organizacionales depende mucho del tipo de liderazgo por que los tipos de liderazgo marcan las formas de comunicación de una organización o empresa.

Entonces, pues retomando este trabajo que ustedes vienen haciendo, ya lo han hecho anteriores estudiantes y muchos de los docentes que estamos acá hemos estado como en ese

tiempo, pero nunca se ha socializado los resultados de los proceso, por lo menos cuando estuvo Ali, que hizo práctica en la parte organizacional y el aplico algunas técnicas e instrumentos y el ejercicio fuese sido interesante para retroalimentarle a los docentes, pero creo que solo hubo como con algunos directivos, luego creo que otro estudiante hizo otro ejercicio la vez pasada, algunas acciones, entonces digamos que hoy se puede terminar alguna cosa sobre clima y cultura organizacional.

Pero si el otro semestre el director del programa es otra persona, también cambian las dinámicas, entonces igual hay un insumo interesante acá por lo menos alrededor de la primera pregunta sobre qué tan estratégica, como manejan la comunicación, como aprovechar esos canales u otros, sería un aporte interesante de su trabajo, pero pues yo considero que el clima organizacional va a depender mucho de los liderazgos, entonces pues los liderazgos marcan las formas de comunicación, relación, de confianza y hay liderazgos más pasivos, hay unos más activos, hay otros verticales, hay unos más participativos, entonces pues esa es mi opinión.

**p. 5:** Yo no sé, yo me voy un poco más a la parte literal, si hablamos de clima, yo lo leería nuestro en este semestre como un clima muy templado, en tanto a que pues si no tenemos parte social, no tenemos encuentros, no nos conocemos, escasamente tenemos reuniones para temas muy puntuales, pues la verdad uno, de mi parte en el marco del respeto pues yo he trabajado casi que con todos los docentes y hay cada uno tiene su trabajo, tiene sus diferencias en cuanto a que pensamos por obvias razones diferente, pero pues de mi parte, a mi sentir, pues para mí el tema es como muy plano, porque no he tenido

como otra interacción en otros espacios diferentes, como se dieron cuenta acabo de conocer a la profesora Angela.

**p. 2:** Si, no ha habido ese trabajo como en equipo que nos permita sentirnos algo en unidad a pesar de que todos somos del mismo programa.

**p. 6:** Y que somos comunicación social

**p. 2:** Y lo que sigue permeando son, digamos rastros, indicios de anteriores tipos de liderazgo, de anteriores intereses y relaciones que aún siguen como con su oleaje, ustedes ven cuando las olas del mar arrastran, así pasa con esos liderazgos, aunque lleguen docentes nuevos, otros salimos de turno hoy, que la dinámica sigue manejándose así.

**p. 4:** Yo lo que podría decir también, es que la percepción que yo tengo es que es, si se puede hablar de clima, está determinado por una serie de relaciones tensas al interior de lo que se podría llamar, y uno ni siquiera hablaría de un equipo de trabajo porque es que cuando uno habla de equipo ya está, esa palabra ya determina unas maneras de relacionarse, que son armónicas, para en mi modo de ver, y eso no se percibe acá, en el poco tiempo que yo llevo, pues se siente como equipos muy fracturados, cierto, y eso que yo no he tenido la oportunidad de trabajar con todo el mundo.

Realmente si la percepción es que hay como un grupo de gente que está trabajando en el mismo programa pero que está totalmente fracturado y ese es como la característica general y además está marcado a mi modo de ver por, unas relaciones que están tal vez

permeadas por estilos personales más que por como lo dice Nini, que por unas relaciones que sean formalmente pues institucionalizadas.

**p. 1:** Yo creo, como han dicho mis compañeras, no hay clima organizacional en el programa, no hay comunicación asertiva entre docentes ni directivos del departamento, acá todo fluye porque hay una necesidad de trabajo mas no hay un ambiente laboral rico, chévere que uno diga, que rico, vamos y me quedo toda la mañana y todo la tarde trabajando, porque no hay ese clima como para uno hacerlo, pues la necesidad de trabajo y pues aportarle al programa pues desde cada profesión y desde cada experiencia, pero hasta ahí llega.

**Interpretación.** Las docentes cuestionaron esa pregunta por la falta de clima organizacional que existe, además de que unas se abstuvieron de entrar en la discusión en torno a la pregunta y prefirieron no responder.

**Análisis.** El clima organizacional se fundamenta en la comunicación que se pueda permear en el lugar donde se desempeñan actividades, en comunicación social como lo afirman las docentes, no hay clima, las relaciones están fracturadas por diversas causas que no se han podido solucionar y llegar acuerdos que ayuden al mejoramiento de las relaciones asertivas, esto hace que exista división en el equipo de trabajo, a su vez se generan ambientes tensos que son percibidos por personas ajenas al programa, permitiendo los rumores de discordias o desacuerdos que se tienen en diferentes posturas de los docentes.

También es importante que se generen espacios de diálogos donde se permita la intervención de todos los docentes, teniendo en cuenta sus aportes o sugerencias que tengan de documentos, actividades, entre otros, esto con el fin de incentivar a mejorar las relaciones y a buscar la cooperación en los procesos académicos.

## **2. ¿Cómo es la relación académica que tiene con sus estudiantes?**

**p. 1:** Hay si yo pienso, por ejemplo en el caso mío, 7 años que llevo acá con el programa, independientemente de cualquier situación que se presente, la relación ha sido excelente con mis estudiantes, en cuanto a trabajo como docente y cuanto procesos ya fuera de la docencia, de llevar esa relación chévere con el estudiante a veces me convierto en una docente con exigencia, pero docente amiga, al estudiante lo escucho mucho y lo atiendo mucho, doy oportunidades dependiendo, es una relación bonita, yo con el estudiante es en donde mejor me siento, o sea para mi es súper rico ir a clase, porque pienso que no es un trabajo, si no es llegar a clase chévere con mis estudiantes, hay si una relación rica.

**p. 3:** De acuerdo, a mí me pasa lo mismo, creo que estos días me siento como vacía, porque me gusta mucho, ósea estoy esperando como que ya por favor, clase, igual el tiempo ha sido poco, pues lo que llevo, pero si me he gusta mucho la experiencia, me han recibido muy bien y le agarra uno cariño al oficio y a los estudiantes mucho.

**p. 5:** Ustedes preguntan, igual uno lo debe de contestar desde la óptica que uno lo siente, porque todo estudiante no perciben de la misma manera, pero yo pienso que estar acá y ser uno docente es una vocación, algo que a uno le guste, que le nazca.

De mi parte, para mi comunicación social es pasión, es algo que tiene que tener uno en el corazón, y si a uno no le gusta lo que está haciendo pues se va a sentir súper mal, para mí la mejor de las relaciones con los estudiantes, porque son los que lo motivan a uno aprender, a enseñar, a movilizarse y precisamente ese es el motor que me mueve a mi hacer cualquier cosa que sea necesaria y que esté a mi alcance para mejorar el tema del programa, sea en cualquier espacio que estemos hablando, llámese actividades, reuniones, propuestas, yo que sé, para mi si realmente me parece que es una de las partes más importantes de mi profesión. La más bonita.

**p. 2:** Bueno yo considero que tengo una relación buena, no puedo hablar de excelente , porque para llegar a la excelencia en relación con los estudiantes, pues hay muchas variables y quedaría uno casi que perfecto y he tenido experiencias positivas o negativas con diferentes grupos, y pues coincido con lo que dicen las profes, realmente pues es genial uno llegar a clase y poder compartir con los chicos un poco basado en la experiencia de uno, pero también escuchando un poco sus opiniones, sus experiencias, yo trato siempre de partir de los pre saberes que ellos tienen, de lo que siente y de alguna forma, independientemente de la materia.

Busco al menos poderlos mover frente al sentido de ser comunicadores, su formación, la puesta que tiene que hacer por su profesión, por su ciudad o por su región de donde son, yo creo que en mi discurso y en las clases, siempre trato de conectar la realidad con lo que se está formando y de alguna forma los aconseja uno, los motiva hacer cosas, conecta mucho los temas del contexto local, regional y actual, con lo que se está viendo,

porque a veces uno siente que por lo menos en contenidos teóricos los chicos sienten que es muy pesado, no encuentran a veces por qué estudiar eso.

Entonces igual pues hay en el aula de clase, dependiendo el grupo, la clase será más personalizada y cuando los grupos son grandes pues es bastante complejo, no solo para el docente si no para los estudiantes, yo he tenido grupos, cuando habían grupos de 40, 30, hay chicos que escuchan y hay chicos que vienen porque, y ellos lo decían, profe mire yo voy en sexto, séptimo semestre y me toco ya matricular esta materia teorías 3, pero no la quería ver, no es nada contra el profesor, sino porque necesito ver desarrollo y tengo que ver teorías 3 me decían, entonces yo le decía, hay ya hay un imaginario de los muchachos frente a las meterías teóricas que dicen que mamera, esto es un ladrillo, entonces eso también ellos colocan una barrera en el proceso de aprendizaje, que uno como docente tiene que ingeniársela, para que ellos vean que el tema si es interesante, que les va a servir para algo.

Entonces es un proceso de aprendizaje de ustedes y mío, ya que el tema de que el docente se las sabe todo no, yo aquí les puedo estar cañando y ustedes no revisan los contenidos que les envié, si no leen pues simplemente uno como docente cuando ya maneja el tema, lo abrevia tanto que si ustedes se quieren aprender ese parrafito del discurso que el profe dice en clase, pudiendo de pronto ondear y detallar más otros temas, pues, pero siempre les hago ese llamado, pero no a estudiantes que ven las materias porque necesito cursarlas rápido y salir.



**p. 1:** Pero bueno con todo el respeto Nini, lo que usted está diciendo, como que no viene al tema de la relación, eso ya entra como en otro contexto, por decir algo yo tengo estudiantes 48 en un salón de clase, ya eso es como la parte de uno, didáctica, pedagógica, es la relación que yo llevo con los 48 o con esos 3 estudiantes que yo tengo, si es buena o mala, entonces ya como que nos salimos un poquito del tema.

**p. 2:** Pues yo considero que es buena, igual yo soy una persona pues muy cortés, siempre muy respetuosa, pero de pronto si han habido, por eso le digo, he tenido experiencias positivas o negativas, que he visto, pues yo siempre he tenido como diferentes hipótesis, pero igual a veces los estudiantes se toman las cosas, pienso que personales, bueno y eso lo afecta a uno como docente, porque yo si he sido afectada en la evaluación docente.

**p. 6:** Yo pienso que la relación en mi caso, ha sido buena, pues como todo cuando llegue por ser una cara nueva para ellos, no fue fácil, porque tampoco me habían visto ni en Pamplona, ni en la universidad, puesto que no soy egresada de aquí, entonces fue un poco complejo o como llegar y romper ese esquema de decir, no pero es que, porque muchas veces me confundieron con estudiante de la clase, entonces tuve algún inconveniente de pronto con algunos que no están de acuerdo con la manera en la que uno busca acercarse a ellos, o la metodología.

Sin embargo hasta el momento ha sido bien, hace poquito que, bueno la semana pasada cuando inicio el paro, yo estaba en clase y pues pensé que la actitud de ellos iba hacer no

pues vámonos, ellos me dijeron, no quedémonos hacemos la clase, queremos conversar y pues ya como que nosotros la respaldamos y yo a bueno listo, yo los acompaño en ese proceso.

Entonces creo que ha sido bueno, es chévere el tema del regionalismo, porque aquí hay mucha gente de la costa, entonces y muchos estudiantes de pronto ingresan al programa por verlo un poco relajado, por apartarse de la matemática, pero entonces cuando uno los va enfocando y les va diciendo, miren ustedes pueden guiarse hacia este camino, no solo comunicación, son medios de comunicación, si no hay muchos factores o muchas variantes, pues entonces ya es bien, se empieza a entablar más que una relación docentes-estudiante, una relación, digámoslo de compañerismo, no tanto de amistad porque hay que mantener esa diferencia para que ellos no sobre pasen la confianza, pero en general creo que es buena.

**p. 4:** Bueno pues en mi caso yo creo que, yo he dado como todos los parámetros para que se establezca una relación en buenos términos, para mi pues, digamos que incluso con mis colegas de trabajo, siempre he sido como muy clara en el hecho de no establecer relaciones jerárquicas y por ejemplo yo no me hago llamar profesora, si no que para todo el mundo es como Franchezca e incluso con mis colegas.

Con los estudiantes ha sido de igual manera, he dado los parámetros y muchos se han acercado incluso, digamos ha sido muy particular porque en mi caso yo tengo chicos de

semestres avanzados, que algunos se han acercado para contarme todas las dificultades que han tenido con docentes y eso digamos para muchos no es una cosa fácil de acercarse a un docente a contar como todas esa percepción que ellos han tenido a lo largo de su carrera, y esa percepción que algunos tienen sobre un programa, entonces digamos que para muchos.

La relación yo la podría, un indicador es eso, que algún estudiante se acerque o varios se acerquen como a contar esa relación que han venido estableciendo a lo largo de la carrera, esa percepción que tienen de sentir que están en un programa donde a veces se les ha puesto más trabas para que su proceso avance, todo el tema de la diferencia de pensum y como algunos pensum han hecho que algunos se les alargue, entonces ese es un indicador para mí de como uno puede establecer relaciones y como ellos lo perciben a uno, más allá de lo que uno se pueda imaginar, que uno puede generar en ellos, es llegar hasta ese punto de establecer lazos de confianza en ese sentido, y bueno pues sí, para mí digamos que he llegado a niveles.

La gran mayoría de grupos que yo tengo en este momento impartiendo son niveles avanzados, pues ya séptimo, octavo y pues hay una percepción generalizada de las dificultades que habido, por las razones que sean, pero digamos hay una percepción así amplia de las dificultades que evidencian esa difícil relación entre estudiantes, el equipo directivo, entonces yo desconociendo un poco cuáles son esas relaciones que se han establecido, pero que generan, pues que es una lástima que haya ese historial de relaciones que también se, finalmente lo que uno percibe.

No solamente en el equipo docente hay fracturas, si no que esas fracturas han terminado reflejándose en todo, pues en una gran mayoría de estudiantes que están cursando el programa, que ya sienten percepciones como, yo quiero salir de esto ya, y ya, y no quisiera saber más del programa que los está formando como profesionales y es bastante paradójico.

**p. 2:** Retomando esa última parte que dice Franchezca, era un poco lo que yo les explicaba de la ola y era lo que en algún momento en otros semestres y espacios hacíamos, algunos docentes el llamado de atención a los compañeros.

Pueda que haya diferencias personales o profesionales entre docentes, pero de nada sirven encontrar como se permean grupos de estudiantes, lideres estudiantes, entonces los chicos a veces sintiese uno como si no tuvieran ese criterio propio, si no que esta de alguna forma orientado desde las diferencias de unos docentes y otros, bueno, y uno dice, uno sabe hasta dónde eso alcanza que cosas frente a que, los estudiantes están dispuestos a su aprendizaje y a veces no todos tienen esa capacidad de ser críticos o discernir y terminan apropiándose de argumentos que a veces no son ni propios y no se dan la oportunidad de conocer al profesor en el aula, sino que ya arman una barrera.

Es la misma dinámica que pues es preocupante, frente a lo que decimos que no hay clima organizacional o que haya un equipo un poco más compacto y sea una sola imagen la que transmita, si no está fragmentada y que sus intereses también los alcanzan a leer los

estudiantes, entonces es bastante complejo, por eso yo decía en cada semestre pues siempre hay la zozobra de quien será la directora, el director, y en eso también se mueven esas dinámicas, entonces pueden que unas refuercen o se mantengan hay, pero tampoco se solucionan.

**Interpretación.** La pregunta fue respondida por todas las docentes, formando debate en la reunión y permitiendo la retroalimentación por parte de cada una.

**Análisis.** Las docentes se sienten más cómodas con los estudiantes que con sus mismos compañeros, porque en el aula imparten el conocimiento que tienen, y les ofrecen alternativas de aprendizajes a los estudiantes, siendo parte fundamental para la formación del mismo, apoyando y guiando los procesos establecidos que se deben dar desde cada asignatura

También, señalaron estar siempre dispuestas al dialogo y a concertar canales de comunicación que les permita compartir documentos e informar de situaciones importantes, en momentos de diferencias con los estudiantes han dialogado tratando de busca soluciones positivas que beneficien ambas partes y si no se puede solucionar siguen el conducto regular que los rige para dichos procesos; conviene subrayar algo que mencionaban y era que las diferencias que existían internamente entre los docentes las percibían los estudiantes, quizás esto rompa las relaciones y se preste para que se den malos entendidos y malas percepciones del programa.

**3. ¿Creen que la comunicación influye directamente en el clima organizacional que se presenta en el programa?**

**p. 5:** Esa pregunta está muy similar a la que hicieron en la encuesta y cuando la leí, le dije a Yolani que me pareció realmente muy obvia, ósea sí.

**p. 3:** si

**Interpretación.** Las docentes prefirieron no contestar la pregunta y algunas la relacionaban con una encuesta aplicada del mismo tema en días pasado, por ello prefirieron seguís con las demás preguntas.

**Análisis.** La respuesta de dicha pregunta era fundamental, ya que es directamente relacionada con el tema de investigación y podría permitir profundizar en las percepciones que cada una concebía, pero por la reacción no quisieron entrar en detalles.

**4. ¿Están conformes con las actividades asignadas para sus cargos?**

**p. 2:** Cabe aclarar que la carga académica nosotros que somos docentes ocasionales o cátedra no la negociamos, se supone que se tiene en cuenta el perfil académico y sobre ese perfil se asignan las asignaturas en las que el profe está más fuerte.

Habemos muchos en varias asignaturas, entonces me imagino que ellos organizan la carga de acuerdo a eso, sin embrago entiendo que la carga ni siquiera la directora del

programa tiene mayor injerencia, eso lo decide la decana y antes de designar que carga nos dan ya han organizado los de planta, que pues tienen otro estatuto, tienen otros derechos aun siendo nosotros todos docentes, obviamente los derechos de ellos deben diferenciarnos en realidad desde lo administrativo, no desde lo académico porque somos pares, pero hay otros criterios a la hora de asignar esa carga, criterios que no respetan procesos.

**p.1:** Yo creo que hay si estamos graves.

**p.4:** Ósea si antes estábamos mal, ahora estamos peor.

**p. 1:** Porque es que yo siento que, lo que dice la profe Nini, de que se tienen en cuenta los perfiles, de todo eso es puro cuento, es puro cuento, porque aquí decir, no voy a nombrar a nadie, pero el decir es que, que uno de las materias, cuando eso no tiene ningún sentido o sea, si yo estoy dictando educación y comunicación 1, pues yo pienso que lo ideal sería seguir el proceso, educación y comunicación 2, pero acá entonces si ya la dicto dos semestres, ya quitémosela porque no puede tener esa materia, entonces hay los perjudicados no somos nosotros, porque nosotros tenemos la experiencia, si no es el proceso que se llevaba con los estudiantes, entonces no, que si lleva toda la parte investigativa, no, no se la dejemos a ella, pasémosela a otro para que el la de.

Entonces, lo que se pierde no es el docente, porque en ultima nosotros tenemos la capacidad de generar procesos y estamos acá en un programa, en una universidad, pero si se pierde el proceso que se lleva con los estudiantes, entonces los perjudicados pues son los estudiantes, de igual forma nunca tenemos el derecho a opinar sobre la carga, aunque yo en

varias ocasiones lo he hecho, yo en varias ocasiones he dicho, no asumo esto, asumo esto porque creo conveniente desde el punto de vista mío, pero pues no todos tenemos de pronto, tenemos la misma oportunidad.

Yo en dos ocasiones no he recibido mi carga completa por obvias razones, pero si no tenemos el derecho como a decir, oiga a mí me gustaría dictar esta materia y de pronto la profesora me dice cambiémosla porque yo me siento mejor con esa, que sería lo ideal, pero la profe se genera mejor en esta, entonces cambiemos, hagamos, no, esta fue su carga, esa vallase y usted mira que hace, entonces y al otro semestre cuando usted ya tiene el ritmo, chévere con sus estudiantes y se va a volver a encontrar con sus estudiantes, entonces no, ya no es la materia suya, ya pertenece a la otra profesora y el proceso que yo llevaba, no pues su proceso pues se perdió, que no es lo ideal,.

Lo ideal sería que nosotros continuáramos con los procesos y por eso se pierden los procesos de investigación, por eso se pierden los procesos de la práctica pedagógica, por eso cuando nosotros vamos hablar de algo, decimos pero que, todas las ideas y todas las cosas esta sueltas, entonces hay si estamos graves.

**p. 2:** Si, y eso se ve reflejado un poco lo que dice Clara, cuando uno encuentra los estudiantes de materias prácticas y uno finalmente les dice, bueno chicos si vienen desarrollando un proyecto para no empezar de cero, articulemos, entonces los chicos dicen, este semestre me toca hacer 5 proyectos diferentes, entonces ha sido difícil precisamente articular eso, porque desde el cuerpo docente hay esos quiebres de los procesos.



**p. 3:** De acuerdo, yo me sentí así con lo digital, tenía el semestre pasado, pues porque es algo que a mí me gusta mucho y que llevo trabajando gran parte de los 10 años que llevo de experiencia y cuando yo vi que este semestre no me lo habían dado, quede como sorprendida.

**p. 2:** Se siente uno vulnerado.

**p. 3:** Claro, pues porque es algo que me gusta, que disfruto hacer y qué bueno, y pues de hecho no estoy en esa línea, pero me buscan mucho para que les asesore, pare que les pase programas, tutoriales, que les explique, que les muestre, porque saben que me he preparado en esa línea y pues sí, lastimosamente ya no estoy ese semestre ahí.

**p. 4:** Yo tal vez, ratificaría que el tema se presenta tal como lo describe Nini y Clara, no solamente en la docencia, sino también en proyectos que se están haciendo hacia afuera y yo pues hoy se lo comentaba a Dimelza, porque pues este semestre nos asignaron el proyecto de interacción social y la percepción que yo tengo, pues digamos no sé si la comparte Dimelza, pero en realidad es como que una aterriza sobre un proceso que venían otros docentes haciendo y que hablando con la población beneficiaria, uno dice: ¡hombre! esto tenía que verse, así una docente saliera tenía que seguir con por lo menos con una de las cabezas que sigue en el programa.

El problema no resulta siendo, o sea lo más grave en estas decisiones que no son democráticas ni consensuadas, es que quienes son los que están perdiendo, son las

contrapartes, si los beneficiarios en este colegio, en este momento estamos hablando de un grupo de estudiantes que venían en un proceso formado y que ahorita pues se pretende como tratar de empezar un proceso pues a último momento caen dos docentes sin ningún antecedente que contextualice las razones del por qué y cómo lo vamos a reorientar y eso pues es grave.

Es grave porque es que ya no estamos hablando del interior, sino también con gente con que el programa supuestamente está ofertando, supuestamente servicios hacia afuera con la comunidad y ese tipo de cosas que se están dando internamente pues es claro que se ven reflejadas con quienes estamos trabajando hacia afuera, entonces esas cosas tienen que ser mejor pensadas para justamente no fracturar los procesos.

**Interpretación.** Algunas de las docentes no dieron respuesta a la pregunta, aquellas que lo hicieron se enfocaron por la carga académica que se le es asignada.

**Análisis.** La interpretación de la pregunta se desvió más hacia la carga académica que se le daba a cada docente, generando inconformismo con lo mismo, entendiendo que algunas actividades no tenían que ver con sus perfiles profesionales, adicional a ello, no tenía la potestad de poder elegir las materias y continuar con aquellas que son líneas y que ya venían trabajando,

Pero cabe acentuar que esto es un tema más administrativo y por ende la dirección aunque tiene incidencia en ello, no puede dar libre albedrío para que los docentes tomen esas decisiones, desde el punto de vista que lo plantean los docentes sería lo lógico, pero

son temas de terceros. Cuando se empieza a entrar en los procesos extra académicos que se manejan en el programa, ahí ya si se le puede permitir al docente, que desee colaborar en dichos procesos seleccionar si hacerlo o no, y no imponerlo como tarea que debe cumplir a cabalidad, empezando por este punto se podrían intentar a fortalecer las relaciones del programa y los mismo se sentiría integrados por ser tenidos en cuenta a la hora de poder decidir, querer hacerlo o no.

**5. ¿De qué manera se sienten identificados con el Programa?**

**p. 4:** Tal vez en el contrato, porque el contrato dice programa de comunicación, quizás.

**p. 2:** Bueno, yo me siento identificada pues soy egresada de acá, pero además de ser egresada, digamos que es ese proceso de formación, encontré la puesta de porque estudio comunicación y del énfasis que he decidido darle pues a mí desempeño profesional y desde ahí pues retroalimentación un poco el trabajo con los estudiantes y en esa línea pues es en lo que me siento identificada y por la profesión, por ser comunicadora social y pienso que esa es la conexión.

Por lo menos, cuando estaba en el colegio, tener un programa de comunicación en Pamplona, un centro de provincia eso era impensable, eso estaba en ciudades capitales, entonces pienso que a partir de ahí se logró una oportunidad grande a mucha gente que nos gusta y vivimos apasionados por la comunicación y todos sus campos y desde ahí yo me

identifico, quizás por eso a veces uno se siente más afectado cuando pasan diferentes situaciones que uno dice, no son justas.

Retomando un poco de los procesos anteriores, lo que uno se cuestiona como profesional, como docente y en la academia y es que nosotros formamos los líderes, no solo comunicadores sino hablamos de docentes en la academia superior, formamos los líderes en diferentes campos, los médicos, los abogados, los políticos, entonces si yo éticamente estoy formando en el aula una cosa, pero mi acción administrativa estoy haciendo otra, osea no hay una coherencia, entonces si yo paso por encima de mi par, que es profesional, entonces pues yo hay simplemente estoy barajando sobre la mesa muchas cartas éticas, de todo, estoy vulnerando derechos.

Entonces, eso no muestra que mi discurso sea coherente, para que yo luego diga, no aquí no vulneran este derecho, no hagan esta otra cosa, cuando mis acciones practicas muestro otra cosa y más si soy líder, entonces uno, por eso decía, la dirección o la dinámica de cultura organizacional ni siquiera depende del director del programa si no de la dinámica organizacional que se maneje en la facultad, entonces qué tipo de organización es, si es vertical, es circular, es participativa o simplemente se generan los espacios de los comités y esos para legalizar un tema y dibujarlo de participativo.

Entonces, de ahí se manejan muchas dinámicas, pero la conexión es, ser comunicador social y tener la oportunidad de haberme formado y poder aportar con base en mi experiencia y en otros estudios, para mí eso es la mayor conexión con el programa, más allá de las dificultades administrativas, todo lo que se maneje allá.

Pero, obviamente llegan momentos en que, y uno lo ve, pues yo no sé, Clara que ha estado ahí, uno ha estado en diferentes procesos en los semestre y uno ve eso y no sé si les pasa a las profes; me voy adelantar a decirlo, cuando uno llega como docente nuevo, a veces uno llega con mucha energía de querer aportar cosas, yo pienso que ellas no, yo creo que en la misma intensidad que uno llega como si fuese o no egresado, entonces a medida tu aportas y empiezas a ver la dinámica y todas esas cosas fracturadas y entonces uno empieza a decir, aquí toca dosificar o aportar de cierta forma o aquí no se puede.

Eso yo pienso que nos ha pasado en algunos docentes y por eso uno ha visto que y uno lo habla con otros docentes de planta de mayor tiempo y entonces ellos han decidido la estrategia concentrarla en la formación en el aula, entonces por eso uno ve también un poco débil la parte de equipo, de equipo no de docente, del cuerpo docente del programa, que al ver que ahí no se puede realmente generar como se dice esa colegialidad, entonces pues mejor se concentran todas las energías en procesos con los chicos que son los que están creciendo y se están formando, entonces deciden como bajar un poco el aporte al frente de esa puesta.

**p. 5:** Yo puedo resumir que me identifico con el programa por dos aspectos fundamentales, uno, soy egresada, es mi universidad, eso me identifica mucho, segundo, es comunicación social, es la profesión que escogí, es mi pasión, es lo que me agrada, es lo que me hace vibrar y me hace sentir mi trabajo y la tercera es que me permiten hacer docencia, que es un espacio que yo no había explorado con anterioridad y me parece que la

docencia universitaria es maravillosa, es un mundo genial de conocimiento que uno tiene que actualizarse todos los días a toda hora.

**p. 1:** Parece irónico lo que voy a decir, porque escuchando las dos compañeras, se identifican por ser comunicadoras sociales, yo no me llevo aquí con muchos de mis compañeros, que no soy comunicadora social, todos lo saben, pero yo si me identifico mucho con el programa, porque a pesar que de soy, pedagoga, especialista en comunicación, magister en gerencia educativa y doctora en educación, le he aportado al programa todo lo que el programa tiene en investigación y eso es una identidad para mí.

Saber que en el 2014 cuando yo llegue no había nada en investigación y que al día de hoy tenemos procesos desde los semilleros y desde los grupos de investigación y que esos procesos han sido míos, míos para el programa para que me entiendan, entonces yo si me identifico netamente con la parte que yo le haya aportado al programa.

Y lo que decía Dimelza, no solo identificarse como programa de comunicación, de hecho yo pertenezco a dos facultades y digo soy del programa de comunicación con mucho orgullo, sin serlo, en todos los lados me preguntan y digo soy profesora de comunicación social, no todo el tiempo voy a decir profesora de pedagogía porque comparto las dos facultades en este momento.

El otro hecho es que yo me identifico también no solo con el programa sino con la Universidad de Pamplona, tengo 17 años de ser docente de la Universidad de Pamplona y eso me da una identidad a mí, para estar parada donde estoy y seguir procesos desde donde

los estamos manejando, entonces a mucho orgullo yo si me siento muy identificada con el programa de comunicación sin ser comunicadora social.

**p. 6:** Pues yo me identifico, soy comunicadora, yo vengo de una facultad que el título es comunicadora social para la paz, ahorita estoy con el nuevo lema de la Universidad de Pamplona, digamos que me sentiría un poco más asociada.

Mi énfasis es periodismo no educación, nunca elegí educación porque a pesar de uno tener esa conexión, sentir que en algún momento pues podría ejercerlo, vengo de padres docentes, entonces, yo decía no bueno, me apasionaba el tema del periodismo pero llegar hablar con los estudiantes y decirles, hay algo más allá de la teoría, hay algo más de cuando ustedes salgan y se enfrenten, además de tener el cartoncito colgado para ser el orgullo de sus papas, pues se van a enfrentar a un mundo complicado, no solo competitivo sino también porque viene muchas responsabilidades, vienen muchas, hay que innovar, hay que ser creativos y más que somos comunicadores, entonces es importantísimo.

Me siento identificada a pesar de llevar en Pamplona un año, no llevo mucho, he generado un sentido de pertenencia y ahorita con lo que está pasando, hay muchas cosas que de pronto de dónde vengo me mencionan, hay he escuchamos la Universidad que está en paro y yo si no, están en paro pero hay cosas positivas, a pesar de que la Universidad este en tendencia por cosas que no la favorecen, pues yo trato de sentirme también Unipamplona, entonces creo que la mayor conexión que tengo.

**p. 5:** Que pena la interrupción, disculpe no, es que mi interrupción es hecha porque no sabemos cómo se llama.

**p. 1:** Yo le pregunte como se llamaba y me dice que no sabe.

**Interpretación.** No todas las docentes dieron respuesta a la pregunta, pero algunas coincidían en lo mismo.

**Análisis.** Identificarse con el lugar de trabajo es sentirse bien, donde se encuentra y con lo que se está haciendo, por ello la gran mayoría de docentes coincidían que se identificaban por ser comunicadoras sociales y otras aunque no lo fueran igual se sentían orgullosas de pertenecer a este programa y poderle aportar desde diferentes ámbitos y procesos; independiente de los inconvenientes que se puedan tener al interno del mismo en cuanto a relaciones asertivas, le apuestan al fortalecimiento académico de los estudiantes y enseñarles cosas desde su profesión hacen que tengan sentido de pertenencia y cada vez buque mejorar en las actualizaciones de contenido.

Durante la intervención se hizo un paréntesis fuera del tema, habían docentes nuevas que no se habían presentado, lo que genero un tema de discusión en cuanto a porque desde inicio de semestre no se tenía en cuenta una reunión donde se permitiera el acercamiento de los docentes antiguos como de los nuevos, dándoles una bienvenida a los nuevos e integrándolos como los demás.

**6. ¿Conocen la misión y la visión del programa? ¿Cuál es?**



**p. 1:** Si, de hecho yo genere la del semillero a partir de esa.

**p. 4:** Misión y visión no.

**Interpretación.** No todas dieron respuesta puesto que algunas no la conocían y las demás aunque la interpretaban no se la sabían textualmente.

**Análisis.** No se trata de aprenderse textualmente la Misión y Visión del programa, pero si saberla interpretar y poder decir con seguridad que hacemos y ha donde se quiere llegar, ya que estas dos son las encargadas de definir el programa y contextualizar de lo que se hace en comunicación social, como se menciona en el anterior análisis de pregunta, es interesante realizar la dinámica de inducción tanto del cuerpo docente como de los estudiantes, donde se pueda exponer todo el tema de identidad y desde allí ir generando apropiación por parte de todos los integrantes del programa.

## **7. ¿Cómo contribuyen al mejoramiento y cumplimiento de las actividades académicas del programa?**

**p. 2:** Pues de muchas formas, por lo menos creo que varias estamos aquí en diferentes comités y diferentes espacios y generalmente tratan de ubicarnos un poco en los comités, no por la carga solamente, pero si también por las experiencias o los trabajos.

Por lo menos, hay varias que están aquí en el comité de movilización, autoevaluación, otras en prácticas o en trabajos de grado, desde ahí además de las clases,

buscan que nosotros demos nuestros aportes para el tema de construcción de reglamento, de procedimientos, se tomen decisiones o se evalúen respecto al caso y el proceso de los aprendizajes de los muchachos, además de otros procesos que uno pueda pues desarrollar desde el aula con los chiscos, con algunas actividades que tratan de salir fuera del aula en la medida en que la materia y la carga académica permite, pues algunos estamos, yo por lo menos este semestre pues estoy apoyando el otro semillero y diferentes, trata uno en la medida en que está apoyando esos procesos.

**Interpretación.** Solo una docente decidió contestar a la pregunta, las demás decidieron pasar a la siguiente sin dar alguna respuesta a la misma.

**Análisis.** Los docentes aportan significativamente al programa en todos los procesos y actividades, ya que como menciona la docente, no solo dan clase, si no apoyan en la construcción de los procesos y en mejorar aquellos que ya están establecidos, dando aportes significativos para mejorar cada vez más y así poder ofertar un programa de calidad.

**8. ¿Se apoyan mutuamente en los procesos que se van desarrollando en el programa? ¿De qué manera lo hacen?**

**p. 5:** Es que eso es muy ambiguo, esa pregunta es muy ambigua en cuanto a que si pero no con todos.

**p.3:** Yo creería que a veces es por afinidad y a veces porque nos toca.

**p. 5:** No tanto porque a veces uno por lo menos, no porque uno.

**p. 2:** Pero mire la pregunta, se apoyan mutuamente en los procesos, ósea que priorizan los procesos o las personas.

**p.5:** me repite la pregunta.

**p. 2:** Se debe estar pensando en los procesos independientemente.

**9. ¿se apoyan mutuamente en los procesos que se desarrollan en el programa?**

**p. 3:** Es que no sé, es que yo digo que cuando toca, es que dicen, mire va usted, usted y usted y a veces uno no sabe ni a qué va, pero entonces vamos.

**p. 1:** En ultimas por ejemplo, que días hasta el lunes yo me entere de lo que estaban haciendo, entonces eso no es un apoyo mutuo, porque yo como par académico puedo aportar muchas cosas, pero nunca me tienen en cuenta, entonces así es con muchos de mis compañeros.

**p. 3:** Si es cierto, si hubiera una reunión en donde constantemente, si es cierto probablemente procesos en los que estamos colgados que alguien más nos pueda aportar.

**p. 1:** Que diga uno la profesora estaba trabajando, a la profesora Dimelza tenía este año esto, a bueno yo no sabía, entonces como que el apoyo mutuo es que si la profesora

tiene algo, yo pueda decirle, oiga usted que está trabajando en esto, mire yo le puedo aportar eso, eso sería un apoyo mutuo, pero aquí no se hace eso, porque a última hora es se entera uno de los procesos y quien los está llevando.

**p. 2:** Por lo menos se designa, igual que las profes no se presentaron al comienzo, no hubo como esa reunión al comienzo de decir, los procesos que vamos a trabajar este semestre son estos, se recibieron así, tales personas van a liderar, y lo otro es que se mantiene muy aislada la información, ustedes son las encargadas de esto y allá como el grupo X secreto y no hay esa retroalimentación.

**p.1:** Tampoco es de este semestre, que se halla visto eso, aquí en el programa siempre he visto lo mismo, ósea no es que sea ahoritica, porque digamos, ella hablaba del liderazgo y esta la profesora Diana ahí, no es eso, el proceso es que en comunicación siempre ha sido así.

**p. 4:** Es un estilo.

**p. 3:** Y creo que fue hasta este semestre que nos sentamos por líneas a ver que se ha hecho, y a veces en esos cambios de materias, usted tenía tal materia será que usted me puede, pero es iniciativa, no es que venga vamos acá a reunirnos todos y que podemos rescatar del proceso, algo así.

**p. 5:** Pero igual en la lógica de la dinámica, lo que están preguntando, si inicialmente concluimos o una de las conclusiones es que no hay clima, pues como va a ver apoyo.

**p. 4:** hay situaciones que se han llevado como a lo personal, para darles solo un ejemplo, yo en una primer reunión que hubo acá para hacer la socialización, la actualización de los contenidos programáticos, hubo docentes que no se sentaron conmigo, con quien teníamos que hacer una asignatura “para no pisarnos los cables” , (entre comillas) de que dan ustedes, hasta donde va usted, pero no porque no, y esas cosas incluso, resultan siendo más respetadas, que el hecho mismo de sentarnos a trabajar en equipo para tener una línea común.

Entonces, se respeta más esas relaciones conflictivas que se vienen dando, tensionadas y termina siendo eso más lo que impera, si, ósea respetamos que hallan esas tensiones, que no se reúnan, porque así son y así es históricamente, entonces es bien particular.

**Interpretación.** La mayoría de docentes contesto a la pregunta, generando debate entre ellas y dando puntos de vista que quizás no los habían compartido en otros escenarios.

**Análisis.** Para manejar procesos es indispensable que exista una excelente comunicación, donde todos vallan encaminados por el mismo lado, buscando siempre el beneficio colectivo, pero aquí se ratifica una vez más la ruptura del clima laboral dentro del

programa, y como lo señala una docente, no es una problemática de ahora, ya ha transcendido durante mucho tiempo y sin posibles soluciones que ayuden a mitigarlo.

**10. ¿Comparten espacios de diálogos con sus compañeros? ¿Creen que este factor es importante para las buenas relaciones laborales?**

**p. 5:** No sí.

**p. 1:** Yo comparto con dos compañeros muchísimo.

**p. 5:** Si es que eso pasa, igual lo que dice la profe Clara, igual pasa en los salones, ustedes saben que uno tiene su grupo.

**p. 1:** Somos 24 pero yo solo comparto con dos profesores de acá del programa, mucho, mucho, mucho, comparto trabajo, comparto amistad, comparto muchas cosas, pero solo con dos, de resto no comparto con nadie más.

**p. 3:** Yo comparto como con cinco.

**p. 5:** Yo también comparto con dos.

**p. 2:** Si, es que es lo mismo que decimos se comparte más por afinidad.

**Interpretación.** Algunos de los participantes del grupo focal, respondieron a la pregunta expuesta, dando sus argumentos a la respuesta que plasmaron.

**Análisis.** De nuevo se habla de las relaciones que se generan desde el ambiente laboral, existen algunas que solo se quedan allí, pero otras que trascienden fuera, y como lo mencionan es un tema más por afinidad, de con quien me cae mejor y es con ese que se empiezan a dar espacios de apoyo y trabajo en equipo; no se trata de ser mejores amigos, pero sí de llevar un ambiente sano, donde todos se sienta a gusto unidos en las reuniones, y puedan dar sus opiniones libremente sin temer, que porque no le cae bien a tal persona lo va a contradecir, o no se van a generar apoyo.

**11. ¿Comparten espacios de diálogos con sus estudiantes? ¿Creen que este factor es importante para las buenas relaciones académicas?**

**p. 5:** Si y no con todos.

**p.1:** Pero vuelve hacer relativo, yo con los del semillero comparto machismo, todo el tiempo me la paso escribiendo, todo el tiempo me la paso hablándoles, colaborándoles en otras cosas, pero pues con los del grupo.

**p. 5:** Es muy relativo, por lo menos en mi caso que trabajo con publicidad que es una sola vez a la semana y esta uno en el aula punto, porque ellos no tienen el tiempo y yo trabajo con los estudiantes de primer semestre que efectivamente se están formando y viven aquí, entonces es muy relativo.

**Interpretación.** Solo unas docentes respondieron a la pregunta expuesta.

**Análisis.** Las docentes señalan que existen más acercamientos con unos estudiantes que con otros, y esto se da por diversas razones, entre ellas por que comparten varios espacios con los mismos estudiantes, o porque solo se ven una vez a la semana, entre otras, pero esto persiste en las buenas relaciones que los docentes buscan generar con los estudiantes, con el fin de que los encuentros sean amenos y pueda existir enseñanzas tanto de los docentes como de los estudiantes.

**12. ¿Resuelven los conflictos que se presentan con sus compañeros de trabajo?**

**¿De qué manera lo hacen?**

**p. 5:** No sé en el tiempo que llevo acá, no he tenido ningún conflicto.

**p. 1:** Ósea es que los conflictos como tal no se han dado, si me hago entender.

**- entonces porque dicen que solo comparten espacios con uno o dos compañeros.**

**p. 3:** Por afinidad.

**p. 1:** Por afinidad con mis dos compañeros, yo trato con ellos, ellos van a mi casa, hablamos pero pues.



**p. 3:** A veces también es por horario.

**p. 5:** Esta entrevista permite la contra pregunta. Entonces le pregunto a ustedes, ustedes porque no comparten con todo el grupo.

**p. 1:** Como tal, no hay conflicto, hay un clima organizacional malo.

**p. 5:** Entonces no es por conflicto sino porque o en su defecto no es porque no halla filin sino que a veces, primero los espacios no se prestan porque no nos reunimos, otra cosa es que por lo menos tenemos relaciones personales que nos acercan a otros temas diferentes y nos hacen que compartamos más con otros o en su defecto tenemos actividades conjuntas extra que nos hace compartir más, sin necesidad de tener conflicto con los otros, o se entiende uno más o comparte más cosas.

**p. 1:** También depende de cómo ustedes están planteando el conflicto.

**p. 2:** Conflicto se diferencia, porque igual mientras yo he sido docente, cuando he tenido, digamos alguna diferencia en su momento con la directora yo si he hablado, o por lo menos si he sentido o si me han vulnerado algún derecho he ido con la persona pertinente y le pido, que paso y yo he buscado el espacio del dialogo, ya hay veces que hay que acudir a otros mecanismos de participación ciudadana u otras formas, para poder uno dilucidar qué es lo que pasa, pero ni aun así, porque lo que es, aunque se pinta de colores, entonces yo si me he acercado hablar pero puntualidad, sobre todo en diferencias frente que uno no, claro uno puede decir, habido no en este semestre, voy hablar de forma general de experiencias

en conflictos cuando uno no está conforme con la evaluación docente que hizo su director, claro que eso genera un conflicto, eso hay una inconformidad de parte mía, entonces uno lo expresa.

**p. 1:** Pero eso es una inconformidad no un conflicto, ósea es que el conflicto nos lleva a que yo tenga que tener.

**p. 2:** Cuando yo he tenido diferencias e inconformidades yo he buscado el espacio de hablar personalmente, pero yo pienso que igual los conflictos son oportunidades y de pronto ese ha sido el tema acá, al que no se ha querido asumir de pronto los conflictos que siguen ahí en el ambiente, porque hay un tema más personal.

**Interpretación.** Algunas participantes respondieron a la pregunta, haciendo énfasis en que el conflicto no se daba si no las diferencias entre compañeros.

**Análisis.** Las diferencias hacen que el clima laboral sea malo y que no se permita más el acercamiento de todos los docentes, ya que por puntos de vista diferente aíslan a otros y se entienden más con aquellos que comparten percepciones similares, lo importante es que aquellos inconvenientes que se puedan dar, puedan ser solucionado solo entre las partes directamente involucradas y no se presten para que otras personas se vean involucradas y se empiecen las discordias. Dialogar es el paso se debe dar para poder encontrar un ambiente sano, donde todos quieran estar y puedan generar relaciones que ayuden a mejorar el programa.

### 13. ¿Resuelven los conflictos que se presentan con sus estudiantes?

#### ¿De qué manera lo hacen?

**p. 5:** Bueno yo acudo al reglamento estudiantil en cuanto que hay un canal de comunicación y que primero habla conmigo, luego con la directora y demás, hasta hay he tenido la necesidad de hacerlo en una o dos ocasiones, pero como tal no he tenido conflicto .

**p. 1:** Yo en mis 23 años que llevo aquí en la universidad solo he tenido diferencias con tres estudiantes, y uno trata de generar los procesos a través del dialogo, cuando ya los procesos no se pueden a través del dialogo, yo en el caso mío yo dejo abierto los canales y se responde frente a los canales que los mismo estudiantes generan, pero digamos que en esos 23 años que tengo o esos 17 años que tengo acá con la de Pamplona, yo he tratado es de dialogar con los estudiantes y llegar a un acuerdo, pero si ya digamos, dado momento no se puede llegar a un acuerdo pues uno deja los canales abiertos a la defensa de los estudiantes y pues uno ya tiene que responder.

Por ejemplo en el caso que me paso a mí el semestre pasado con el estudiante Juan Carlos, que me llevo hasta el juzgado, que me llevo hasta un proceso jurídico y que este semestre nos damos cuenta de quien tenía la razón, entonces uno deja como que eso no es, es un canal que llego hasta ahí, se contestó hasta donde era y se dejó y ya pues se genera a través del dialogo lo que se pueda hacer.

**p. 2:** Si yo estoy de acuerdo un poco con la profe Clara, yo igual, porque uno percibe en el grupo cuando hay unas inconformidades y diferencias, siempre trato en algún

momento hablarlo en clase, porque uno también tiene que manejarlo como docente, porque eso pasa un poco como lo del paro, muchos quieren aprovechar y pescar en ríos revueltos, entonces por lo menos hay estudiantes que no rinden, entonces si hay alguna inconformidad muchos se quieren pegar y enredan.

Hay otro tema otra cosa, pero siempre trato, cuando uno ve, por lo menos el rendimiento de los chicos no está haciendo el mejor, entonces que pasa y busca uno que ellos reflexionen y uno también evaluar que debo mejorar, pero siempre uno busca el espacio de hablarlo en clase, lo que pasa es que uno quisiera, yo si lo hablo de la experiencia docente, que los estudiantes en ese mismo ejercicio de aprendizaje y formación como personas que uno espera que sean integrales, pero igual esas son las relaciones sociales.

Uno no puede garantizar que en el mismo espacio, digamos hasta en este espacio que estamos haciendo de grupo focal y de comunicación, todos estemos en la disposición de abrirnos con honestidad y decir las cosas sin temer, sino aportar al procesos desde un ejercicio académico que uno aportaría a la vida practica de un programa, pasa lo mismo en el aula de clase, uno puede abrirse con sinceridad a los estudiantes pero los estudiantes pueden tener barreras frente al docente por la materia o porque el docente me cae mal, porque igual que hay el tema personal entre los docentes, quizá lo halla entre los estudiantes y el docente.

Uno a veces ni siquiera sabe que uno le cae mal al estudiante, sino que otro profe le llega a decir, oiga fulanito, pero yo creería que bien en clase y yo me encontrado en mis

clases de primeros semestres donde, por lo menos cuando daba redacción, entonces ui profe es que decían que usted era terrible, y yo en serio, y decían y usted es súper chévere, entonces se han generado, y lo mismo pasa quizás entre adultos, entre profesionales que se genera una imagen de una persona sin darle la oportunidad de conocerla.

Entonces, uno esperaría que en aula como estamos aprendiendo docente y estudiante en esta relación, uno esperaría porque es la forma en que quizá uno se comunica que los estudiantes, pues eso es muy personal, se habrán en la misma medida que sientan, porque a veces puede ser ni siquiera por el docente sino por los compañeros, que los estudiantes no se muestran como es, sino dicen no profe esto aporte o no, porque hago parte de un grupo y ese grupo tiene una posición frente a la forma que se aborda el tema o la materia o frente al docente, entonces y eso es parte de la formación que ellos están creciendo no, porque se están formando, entonces ese es un poco el juego de las relaciones sociales que hay en el aula y que hay en la vida.

**Interpretación.** Las docentes respondieron a la pregunta presentada, dando sus argumentos a la respuesta que plasmaron.

**Análisis.** Es fundamental conversar asertivamente con los estudiantes, permitiéndoles expresar sus inconformidades y evaluar que tan ciertas son y desde ahí generar espacios de diálogos que permitan la solución a las problemáticas, a su vez, establecer los conductos regulares que la universidad ofrece para que estén claros y así evitar inconvenientes.

### **Análisis general del instrumento**

En el grupo focal que se llevó a cabo el 19 de octubre, en las horas de la tarde, donde participaron seis docentes del programa de Comunicación Social, en el cual se hicieron una serie de preguntas y cada docente tenía la libertad de dar su respuesta si así lo quería y en el caso de no querer hacerlo se le respetaba, el tiempo fue de aproximadamente 57 minutos, a su vez se formaron debates entorno a preguntas, permitiendo conocer puntos de vista de cada una y sus percepciones de quienes llevan mucho tiempo en el programa como aquellas que hasta ahora hacen parte del mismo.

Este instrumento permitió encontrar factores importantes que inciden en el clima organizacional, ya que dentro de él se profundiza en las variables que afectan en el mismo, por esto le aporta de manera significativa a la realización de esta investigación.

Por otro lado este espacio permitió el acercamiento de las participantes, y sirvió para conocer a dos de las docentes que hacen parte del programa este semestre, asimismo se pudo conocer la percepción de las mismas y que concepto tenían hasta el momento del clima organizacional que se daba.

También se recalca la importancia de realizar una presentación a inicio de semestre donde se den a conocer a los nuevos docentes y a su vez ellos puedan tener un acercamiento con sus compañeros, permitiendo conocer su procedencia y compartiéndole temas acerca de las temáticas y como se manejan, pero las docentes coinciden que esto no

se hecho en el programa, siempre conocen a los nuevos docentes por fuerza mayor mas no por una presentación formal.

En cuanto a la relación que establecen con sus estudiantes es buena ya que les permite la interacción dentro del aula, generando espacios de retroalimentación donde el estudiante puede debatir en torno a temas expuestos y a su vez el docente aportarle significativamente en el proceso académico, es importante señalar que el clima organizacional que se da en el programa los estudiantes lo perciben.

Por otra parte las docentes se referían a la carga académica que se les asignaban, ya que la opinión de las mismas no era tenía en cuenta y las materias eran impuestas sin tener el libre albedrío de poder escoger entre las que mejor se desenvolvía y eran su fuerte, de lo anterior también insistían en el cambio de línea que se hacía en ocasiones, es decir en semestres pasados llevaba un proceso con los estudiantes y llegaban a un semestre nuevo y encontraban que ese proceso ya no les pertenecía, y esto de alguna u otra manera entorpecía toda la línea que ya tenían establecida, además de indisponer a los estudiantes al tener que iniciar de nuevo con las actividades.

Se puede llegar a la conclusión de que efectivamente el clima organizacional de Comunicación Social esta fracturado y no desde ahora, si no de mucho tiempo otras, ya que las docentes señalan que no existen espacios de interacción entre docentes y cuando los hay cada uno atiende a los temas de interés sin poseer la disposición de compartir otros tema, también cabe mencionar que son muy pocas las reuniones que se hacen a lo largo de cada semestre. A su vez señalan que si hay medios de comunicación pero no se les da el uso

adecuado, teniendo varias falencias a la hora de emitir los mensajes de importancia para los docentes.

### 3.6.3. Cuestionario.

El cuestionario se trabajó con un administrativo, tres Ops y pasante que laboran con el programa de Comunicación Social

*Tabla 6: Ficha técnica, Cuestionario*

Cuestionario		
Fecha:	20 de octubre de 2017	
Hora:	10:00 am	
Lugar	La Casona y Campus principal de la Universidad de Pamplona	
Nº de encuestados	5	
Nº de preguntas	17	
Género	M	F
	2	3

### Formato Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la comunicación y el clima laboral que se maneja con los OPS y/o administrativos del Programa de Comunicación Social en el mismo. A continuación encontrará una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

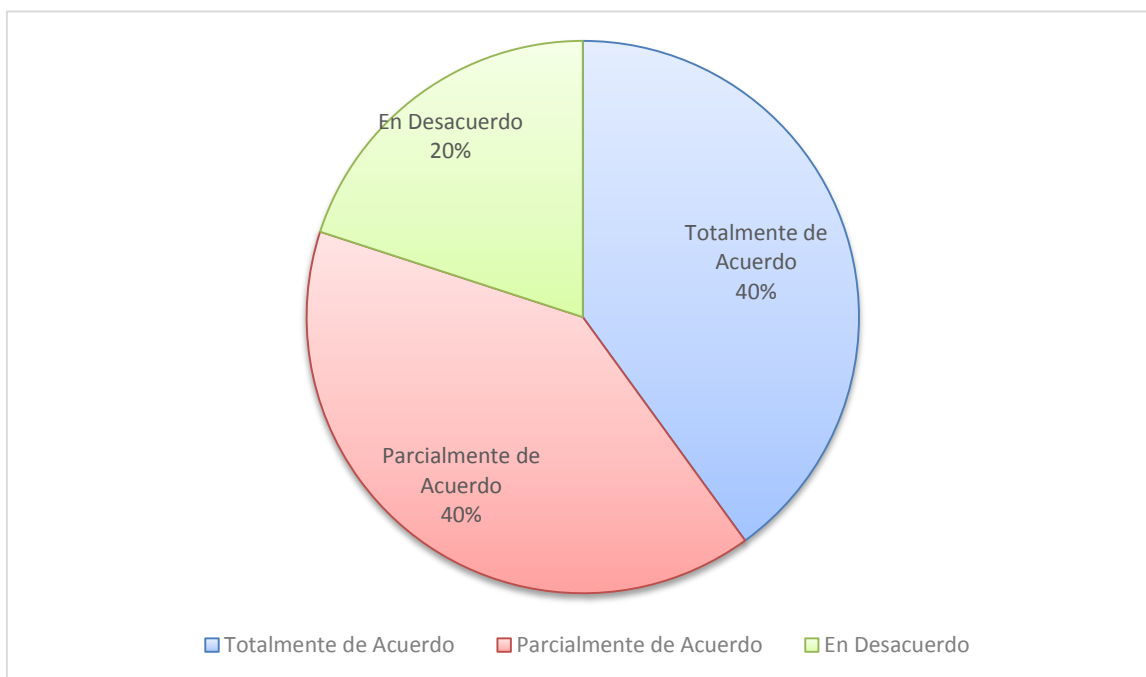


	Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en acuerdo	En desacuerdo
1	En el programa de comunicación se comunican de forma clara los procesos académicos.			
2	La dirección le informa claramente las cuestiones importantes que le conciernen			
3	Su jefe inmediato dialoga de forma periódica sobre la ejecución de su trabajo y como podría mejorarlo.			
4	Los canales de comunicación que utilizan para comunicarse con usted desde el programa son adecuados.			
5	se siento satisfecho con el ambiente de trabajo			
6	En el programa está claramente definido su misión, visión y énfasis.			
7	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.			
8	En el programa de Comunicación valoran su trabajo.			
9	Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de manera que se usted lo considere mejor.			
10	Desde el programa de comunicación lo animan a desarrollar nuevas ideas que contribuyan al mejoramiento de su trabajo.			
11	Es fácil hablar con su jefe inmediato sobre problemas relacionados con su trabajo.			
12	Su jefe inmediato tiene en cuenta sus ideas y sugerencias.			
13	Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			
14	Tiene en cuenta su presencia en actividades académicas (capacitaciones, eventos, charlas etc)			
15	Considera que en el programa de comunicación puede satisfacer sus expectativas profesionales.			
16	Existe colaboración entre las personas del Programa de Comunicación Social.			
17	Es fácil conseguir colaboración de otras áreas de la comunicación que pueden aportar a su trabajo			

## Diagnóstico del cuestionario

1. ¿En el programa de comunicación, comunican de forma clara los procesos académicos?

Gráfico 23: Resultado de la pregunta Nro1, cuestionario.



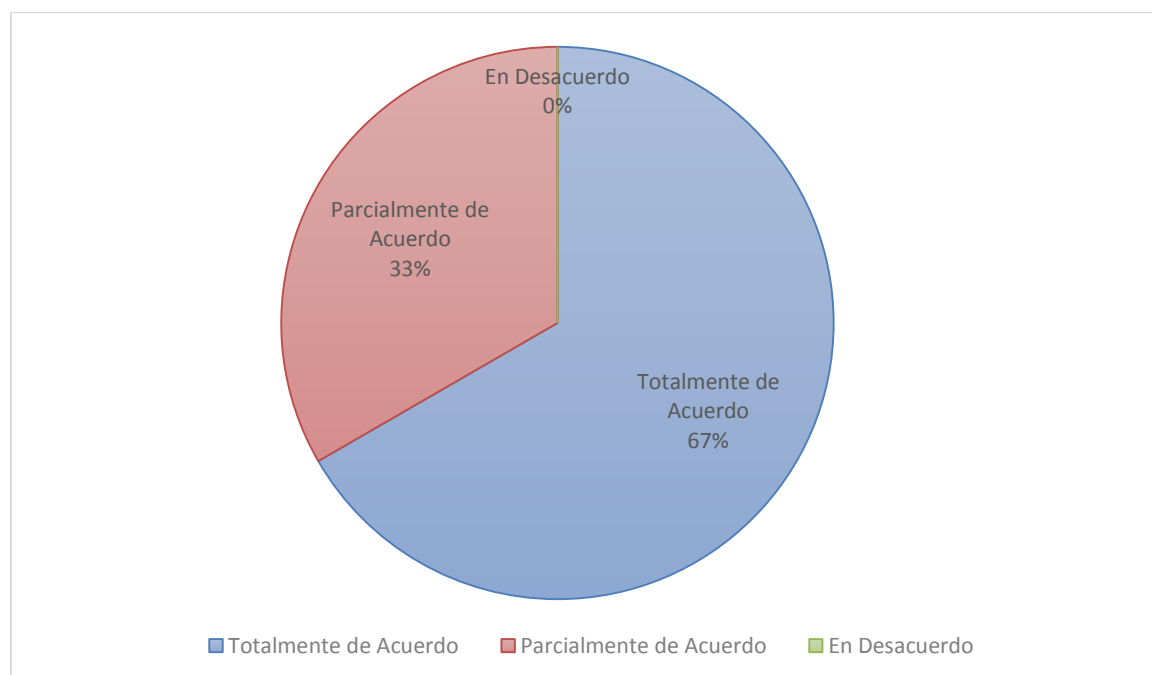
**Interpretación.** Un 40% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo en la forma clara que comunican los procesos académicos, el 40% está parcialmente de acuerdo y por el contrario un 20% apuntó estar en desacuerdo.

**Análisis.** Es importante empezar por mencionar que el clima laboral con los administrativos no se marca tanto, por lo que no todos están en la misma oficina, si no en diferentes espacios físicos de la Universidad, esto hace que la relación sea más indirecta y

los temas a tratar sean a través de canales de comunicación, sin embargo se logra evidenciar que la relación es imparcial y no se marcan problemas de comunicación asertiva.

2. ¿La dirección le informa claramente las cuestiones importantes que le conciernen?

Gráfico 24: Resultado de la pregunta Nro2, cuestionario.



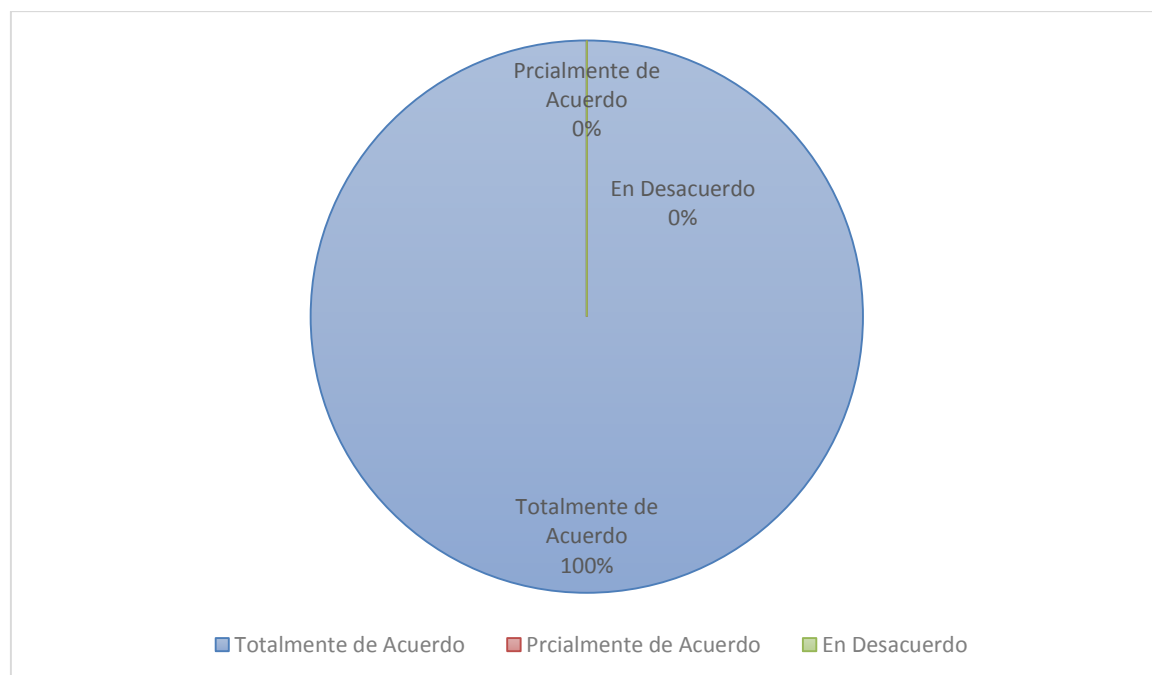
**Interpretación.** Un 67% de la población encuestada señala estar totalmente de acuerdo en que la dirección le informa claramente las cuestiones importantes que le conciernen, el 33% dice que está parcialmente de acuerdo y por el contrario un 0% apunta en estar en desacuerdo.

**Análisis.** Esto quiere decir que en su gran mayoría la comunicación que existe es buena y que desde la dirección las directrices son claramente expuestas y los

administrativos las reciben inmediatamente, es fundamental que los canales de comunicación sean formales ya que los temas administrativos son delicados y conllevan a realizar cuidadosamente los procedimientos, a su vez la relación es más directa ya que el tiempo que comparten es mucho y esto permite fortalecer las relaciones y manejar un buen laboral.

3. ¿Su jefe inmediato dialoga de forma periódica sobre la ejecución de su trabajo y como podría mejorarlo?

*Gráfico 25: Resultado de la pregunta Nro3, cuestionario.*

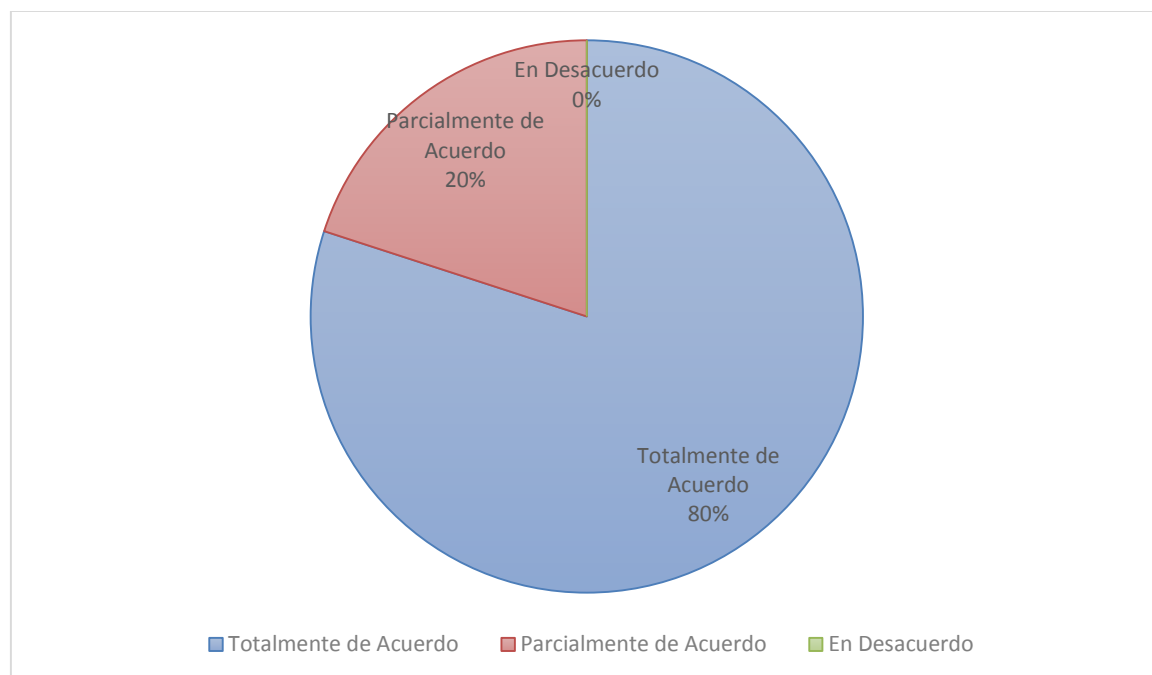


**Interpretación.** Un 100% de la población encuestada afirma estar totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato dialoga periódicamente con ellos, sobre la ejecución de su trabajo y como podría mejorarlo, el 0% parcialmente de acuerdo y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Es fundamental generar espacios de diálogos, donde permita el acercamiento de los integrantes de la institución, teniendo como resultado a ello la buena comunicación y que se puedan entender para la realización de las actividades administrativas, además de destacar aquellas cosas en las que los empleados son buenos y como posibles alternativas de cada vez mejorar en sus funciones, permite la motivación y el mejor desempeño de los mismo, los administrativos así como los docentes ayudan al mejoramiento y crecimiento del programa, cada uno de ellos con funciones distintas pero apostándole al mismo objetivo.

4. ¿Los canales de comunicación que utilizan para comunicarse con usted desde el programa son adecuados?

Gráfico 26: Resultado de la pregunta Nro4, cuestionario.



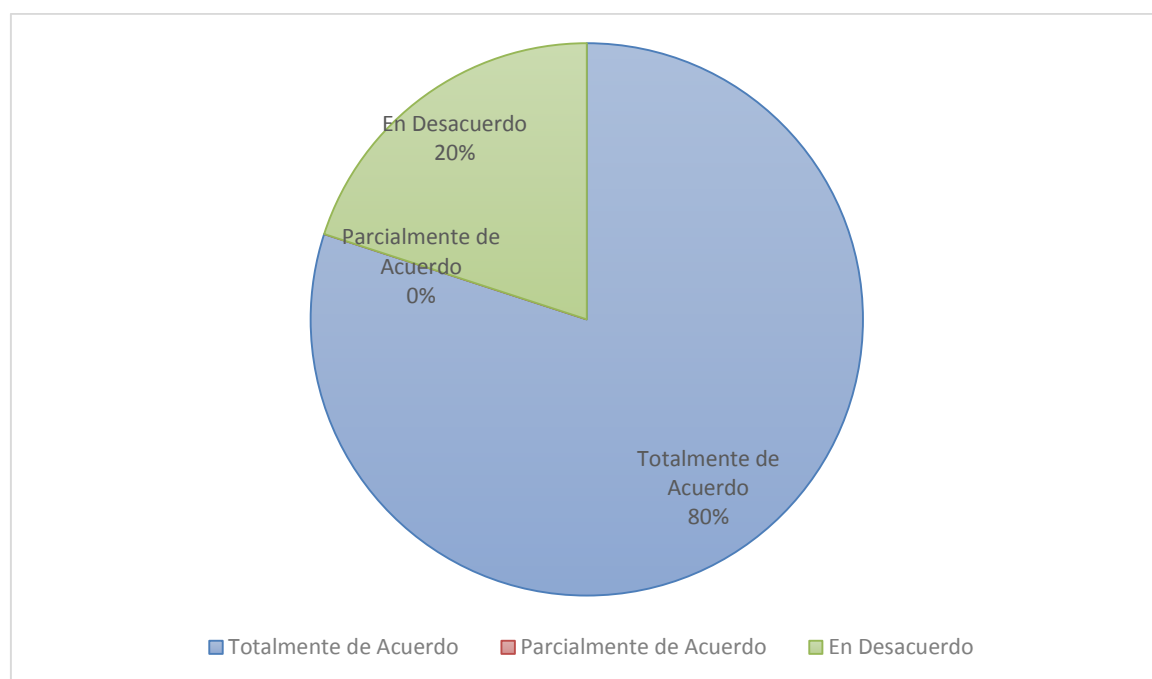
**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada respondió estar totalmente de acuerdo con los canales de comunicación que se utilizan desde la dirección, el 20% restante, está parcialmente de acuerdo

**Análisis.** Como anteriormente se mencionaba estos canales de comunicación deben ser formales por el grado de complejidad e importancia de la información, de igual forma esto ayuda como soporte para sustentar cualquier información incorrecta que se dé o que se malinterprete. Así mismo se encuentra que aquellos canales les permiten la comunicación inmediata a los empleados que tienen sus puestos de trabajo fuera de la dirección, cabe

aclarar que no todos los administrativos se encuentran en el mismo espacio físico, en ese sentido los canales resultan siendo los adecuados y mejor manejados por la dirección del programa.

5. ¿Se siento satisfecho con el ambiente de trabajo?

Gráfico 27: Resultado de la pregunta Nro5, cuestionario.



**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo con el con el ambiente de trabajo, el 20% parcialmente de acuerdo con su ambiente de trabajo y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** El ambiente de trabajo es una de las reglas de oro del clima organizacional, ya que de él depende cómo el empleado se siente en la organización, este

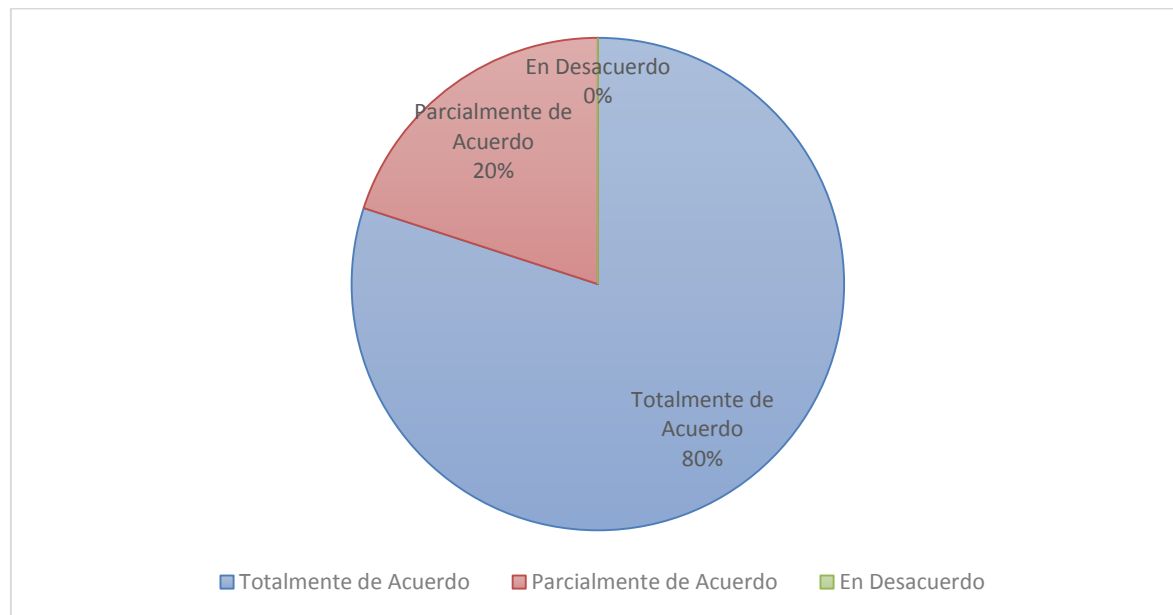
mismo puede generar inconformidad, hacer que el empleado no haga las cosas bien y se tornen relaciones desagradables con sus compañeros.

Por ende, es indispensable tratar de llevar ambientes sanos, que permitan la interacción entre todos, al igual que se le sea tenido en cuenta para las actividades ya sea laborales o recreativas que se planifiquen, es fundamental estar atento a los aportes que pueda contribuir para mejorar en todos los aspectos la institución, esto crea en él empleado amor por su trabajo y sentido de pertenencia por la organización. En el programa de comunicación el ambiente de trabajo con los administrativos se evidencia apacible, ya que como se mencionaba anteriormente no todos están conglomerados en un mismo sitio, solo tres se encuentran dentro del programa, y la ambiente es tranquilo, cada uno en sus labores pero apoyándose mutuamente.



6. ¿En el programa está claramente definido su misión, visión y énfasis?

Gráfico 28 :Resultado de la pregunta Nro6, cuestionario.

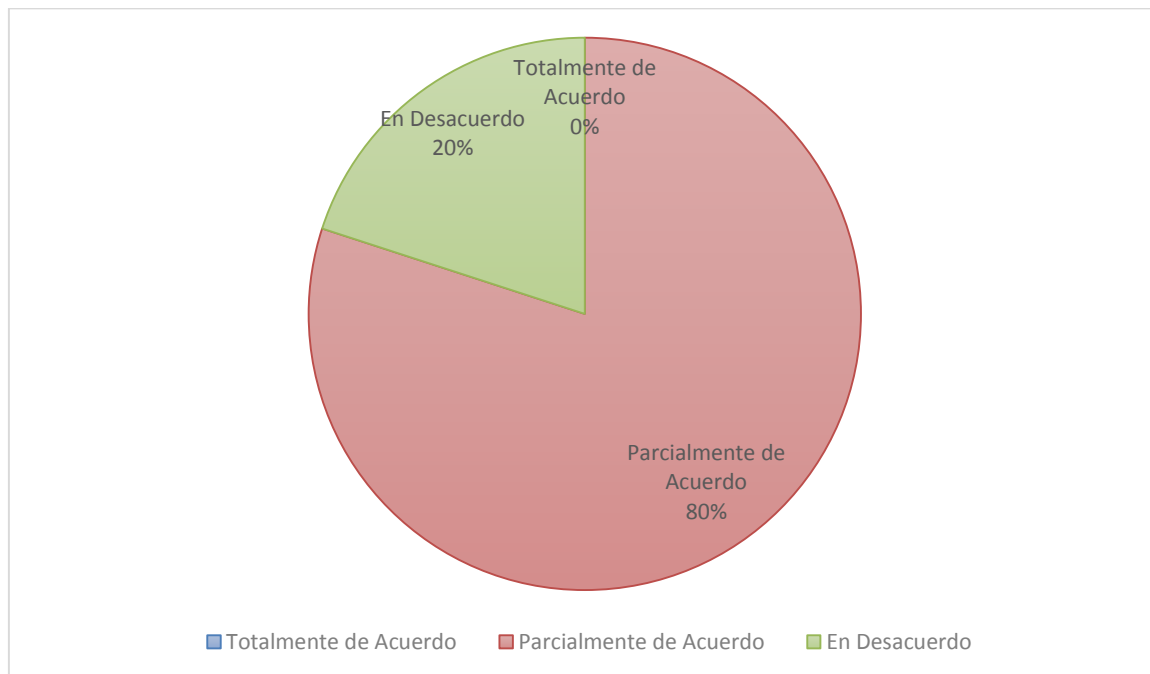


**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada marcó estar totalmente de acuerdo con la misión, visión y enfoque definida por el programa, el 20% parcialmente de acuerdo y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Desde el programa es importante generar espacios de inducción para los empleados, donde se le comparta y contextualice claramente la identidad del mismo, esto con el fin de integrar al empleado y que él se sienta parte fundamental, además así puede realizar de manera adecuada sus funciones teniendo como referente la información suministrada.

7. Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.

Gráfico 29: Resultado de la pregunta Nro7, cuestionario.



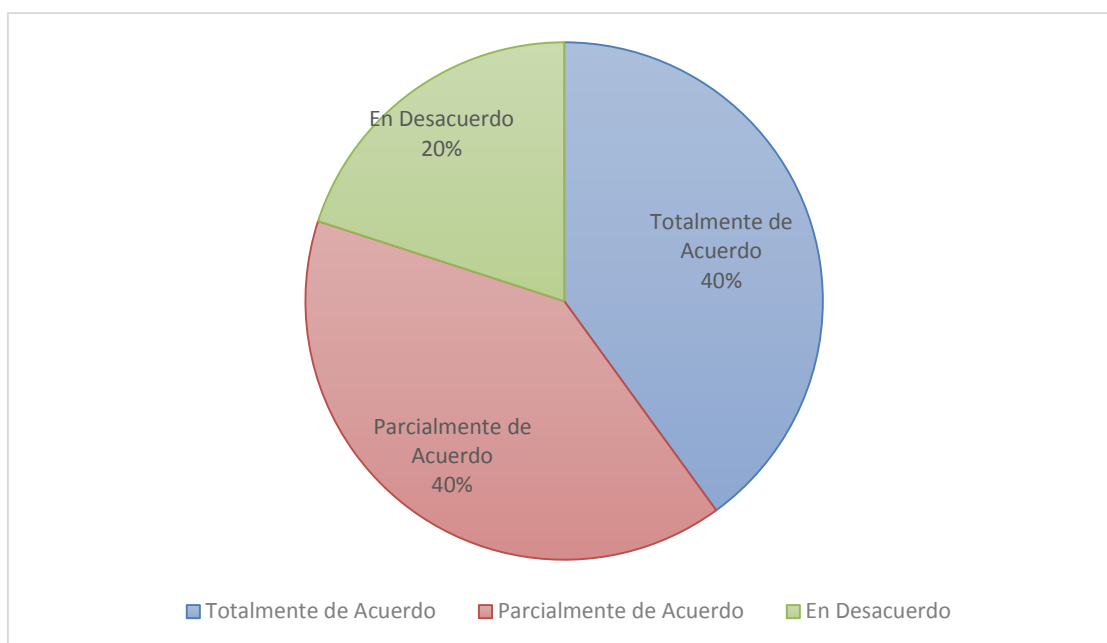
**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada señala estar parcialmente de acuerdo con los materiales y equipos necesarios para realizar el trabajo asignado, el 20% de acuerdo las herramientas para ejecutar el trabajo y un 0% totalmente de acuerdo.

**Análisis.** Esto quiere decir que no cuentan con las herramientas necesarias para la adecuada realización de las labores asignadas, cuando esto sucede el empleado se siente desmotivado y realiza sus tareas por hacerlas, sin sentirse bien en su puesto de trabajo, en ese sentido las relaciones se empiezan a fragmentar ocasionando el mal ambiente laboral, es una cifra alta y aunque a veces no se le preste la atención correspondiente a estos temas, eso

afecta el crecimiento de la organización y que el desempeño del trabajadores disminuya a comparación de si contara con las herramientas y equipos.

8. ¿En el programa de Comunicación valoran su trabajo?

Gráfico 30: Resultado de la pregunta Nro8, cuestionario.



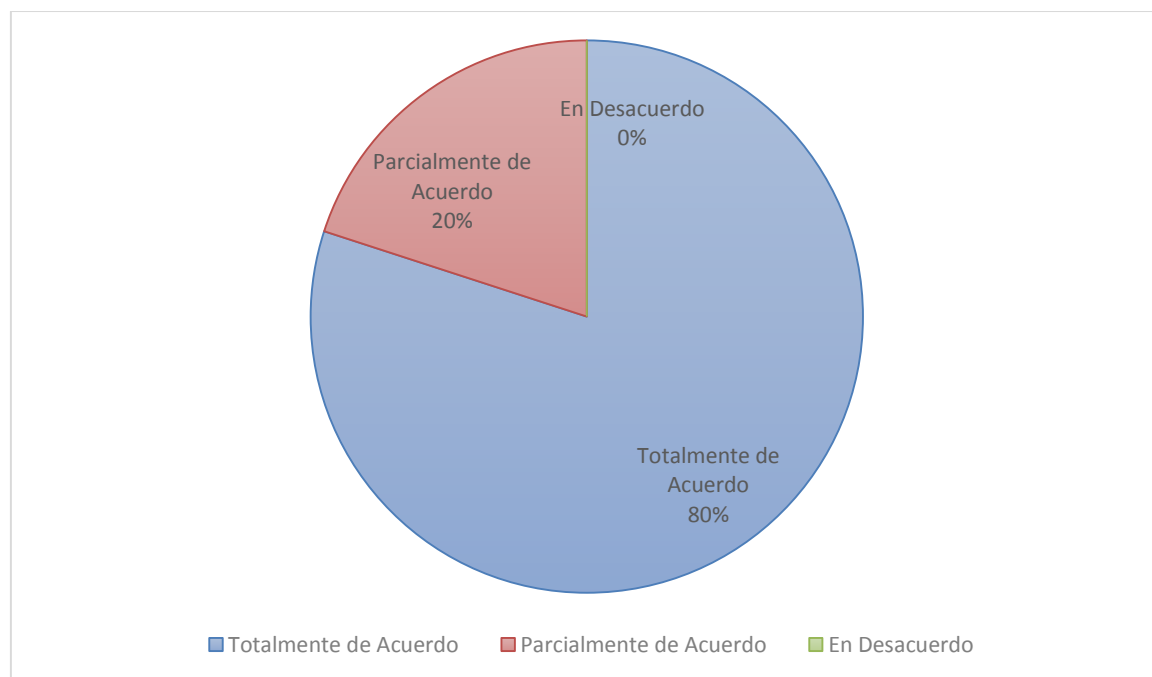
**Interpretación.** Un 40% de la población encuestada está totalmente de acuerdo con el valor que le dan a su trabajo dentro del programa, el 40% parcialmente de acuerdo con el programa y un 20% en desacuerdo.

**Análisis.** Indicarles a los empleados lo importante que es su trabajo para la institución, genera en ellos la motivación de realizar cada función correctamente, pero en la interpretación a este análisis se evidencia respuestas divididas, es decir algunos sienten valorado su trabajo en cambio otros no. Conviene subrayar que los empleados les gusta

sentirse escuchados, donde encuentren una comunicación transparentes con sus directivos, así mismo encontrar espacios de integración con sus compañeros donde disfruten el ambiente laboral. Lo anterior mencionado no se evidencia en el programa y quizás está generando inconformismo en sus empleados.

9. Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de manera que se usted lo considere mejor.

*Gráfico 31: Resultado de la pregunta Nro9, cuestionario.*

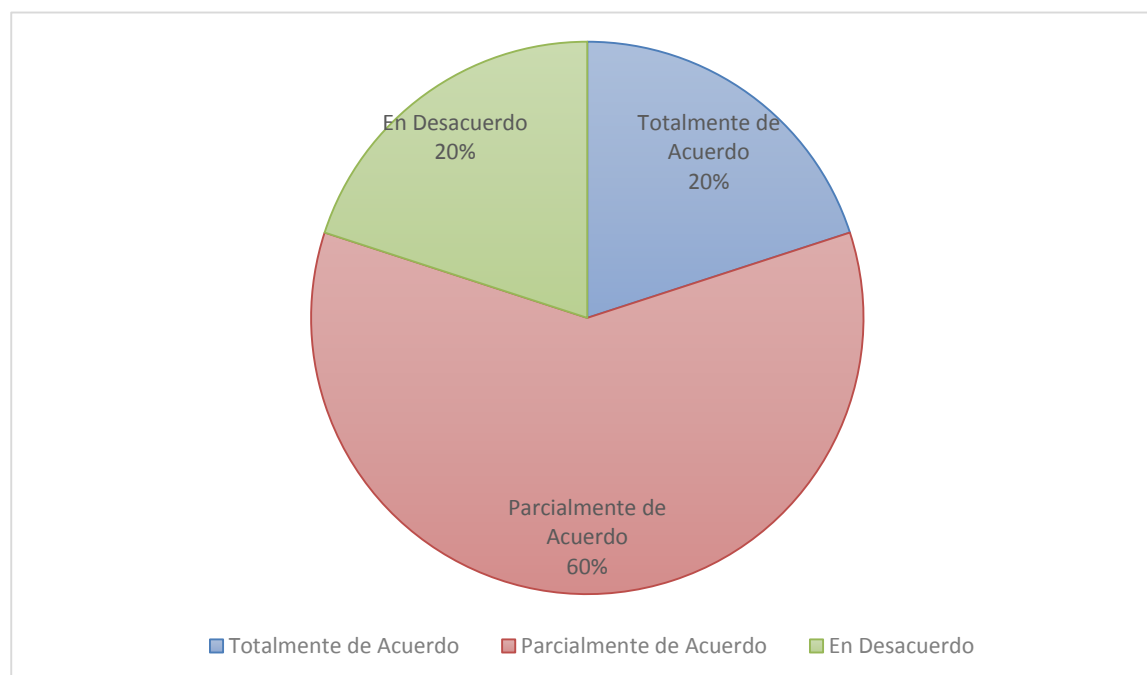


**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada indicó estar totalmente de acuerdo con la motivación que le da el superior para realizar mejor su trabajo, el 20% parcialmente de acuerdo ya que el superior lo motiva a cumplir con su trabajo de manera que se usted lo considere mejor y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Gran parte de los empleados se sienten motivados por sus jefes, reconocer el buen trabajo que ejerce cada persona produce más ganas de seguir trabajando en pro de mejorar personalmente pero también de ver crecer la institución; cada encuestado tenía un jefe inmediato diferente, lo que se logra evidenciar que la relación es asertiva y se comunican adecuadamente, permitiendo la integración y apreciación de las diferentes funciones que cada uno ejerce, por consiguiente esta una pequeña parte que se encuentra parcialmente de acuerdo, es decir le hace falta más motivación por parte de su superior y que este reconozca lo que ha venido trabajando en cada una de sus funciones.

10. Desde el programa de comunicación lo animan a desarrollar nuevas ideas que contribuyan al mejoramiento de su trabajo.

*Gráfico 32: Resultado de la pregunta Nro10, cuestionario.*



**Interpretación.** Un 60% de la población encuestada está totalmente de acuerdo con el programa de comunicación ya que lo animan a desarrollar nuevas ideas que contribuyan al mejoramiento de su trabajo, el 20% parcialmente de acuerdo que lo animan a desarrollar nuevas ideas y un 20% se encuentra en desacuerdo con el programa.

**Análisis.** Entre el desacuerdo y parcialmente de acuerdo, no existe diferencia esto, quiere decir que existe un grupo de empleados que no lo animan a desarrollar nuevas ideas en contribuyen al mejoramiento de su trabajo, es decir que están aislados o tienen diferencias con el programa, en todo caso es preocupante ya que esto genera las malas relaciones entre los compañeros. Mientras el otro porcentaje alto indica que si lo animan desde el programa, esto compromete cada vez más al empleado a querer aportarle desde sus conocimientos al programa, despertando en el la curiosidad por conocer los procesos que se manejan desde allí y así garantizar su ayuda permanente.

11. Es fácil hablar con su jefe inmediato sobre problemas relacionados con su trabajo.

Gráfico 33: Resultado de la pregunta Nro11, cuestionario.



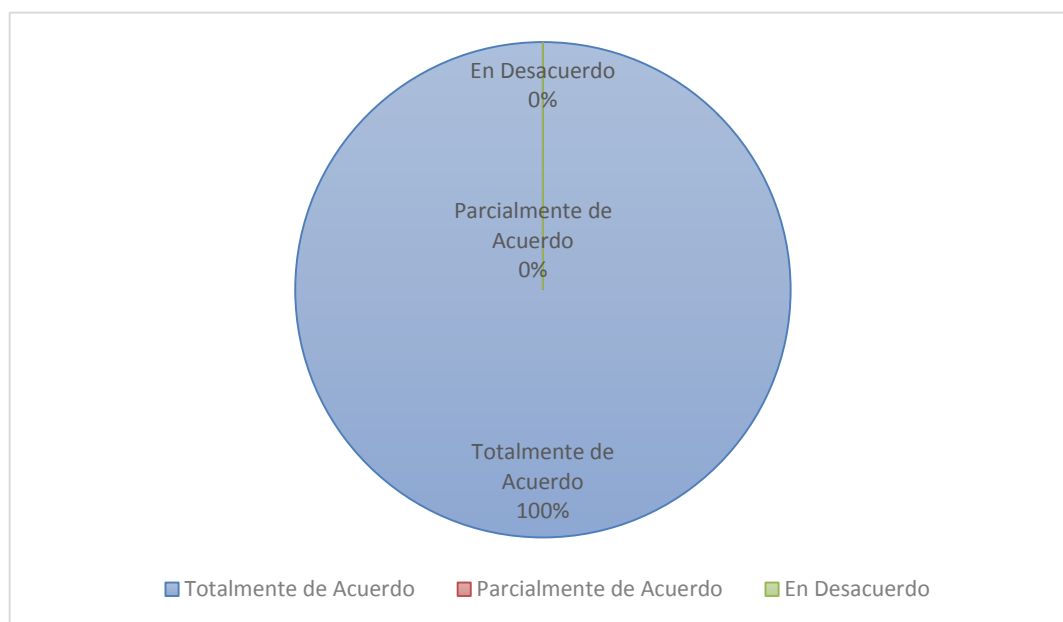
**Interpretación.** Un 100% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo con lo fácil que resulta hablar con el jefe inmediato sobre problemas relacionados con su trabajo, el 0% parcialmente de acuerdo y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Se puede evidenciar las buenas relaciones que se dan entre administrativos y directivos, esto quiere decir que se generan diálogos que permiten la interacción de los mismos y que a su vez tienen la libertad de presentar sus diferencias, encontrando en el jefe una posible solución, donde ambas partes se vean beneficiadas y así seguir contribuyendo con el mejoramiento de las actividades estipuladas, así mismo se maneja una comunicación

asertiva, que permite el fortalecimiento del clima laboral en cada espacio físico donde se encuentran los empleados.

12. Su jefe inmediato tiene en cuenta sus ideas y sugerencias.

*Gráfico 34: Resultado de la pregunta Nro12, cuestionario.*



**Interpretación.** Un 100% de la población encuestada indicó estar totalmente de acuerdo en que el jefe inmediato tiene en cuenta las ideas y sugerencias, el 0% parcialmente de acuerdo y un 0% en desacuerdo.

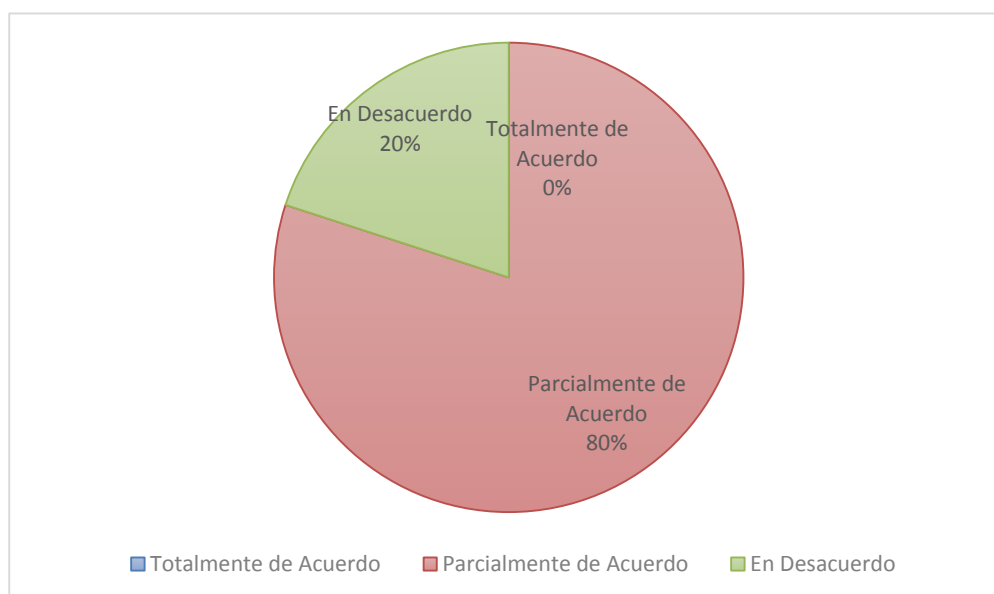
**Análisis.** Es importante destacar la labor que cada administrativo hace, ya que apoya en el mejoramiento y debido seguimiento de los procesos que en cada programa se realiza, por ello se debe tener en cuenta los aportes que puedan dar para cada vez mejorar en cada uno de los mismo, en ese sentido hace que se sientan parte fundamental de la institución al



tener en cuenta sus opiniones y más aún al ser escuchados por sus jefes, de igual manera hacerlos partícipes de las actividades genera en ellos la motivación de seguir aportando significativamente en la construcción de mejores programas basados en las buenas relaciones, brindándole al público una buena percepción de los mismo.

### 13. Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.

*Gráfico 35: Resultado de la pregunta Nro13, cuestionario.*



**Interpretación.** Un 80% de la población encuestada pronunció estar totalmente de acuerdo en tener muchas actividades por realizar y poco tiempo para hacerlas, mientras un 20% parcialmente de acuerdo con esto y un 0% totalmente en desacuerdo.

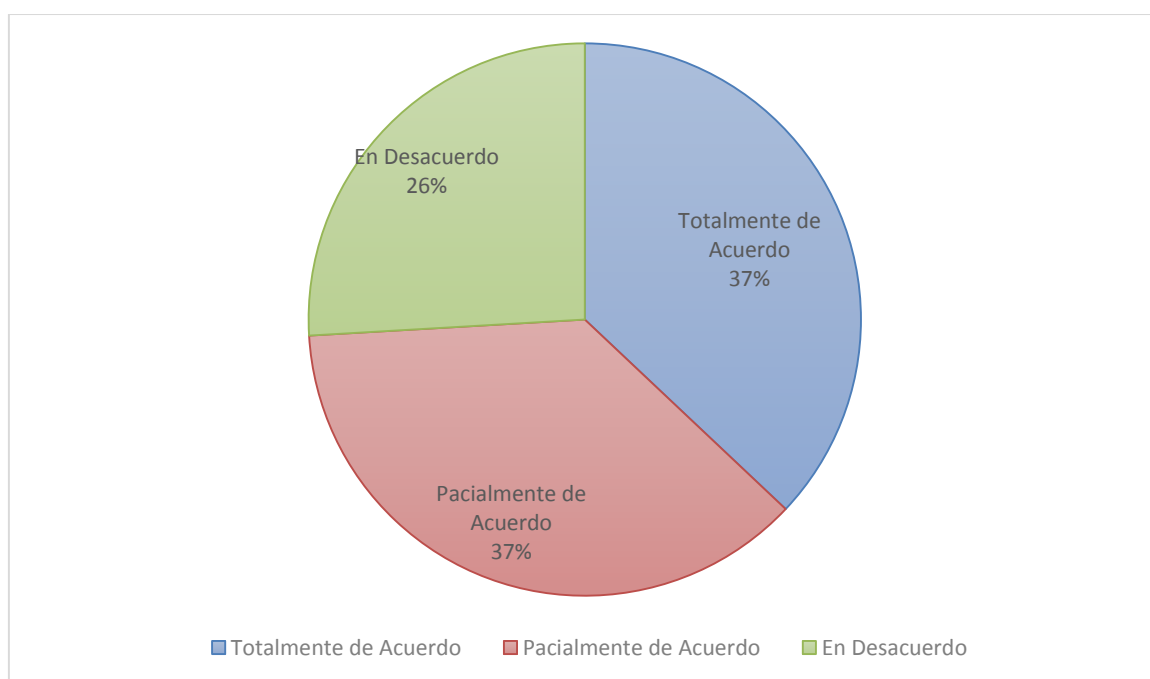
**Análisis.** En ocasiones saturan al empleado asignándole muchas tareas diferentes al tiempo, lo que genera en ellos estrés y poca concentración, llevándolos a realizar los

procedimientos regulares, sin antes verificar la calidad de los mismos, por ello es recomendable que los jefes sean dóciles y se encarguen de decirles las cosas de buena manera sin despertar en ellos la molestia de sentirse presionados hacer las labores, la cifra que señala estar totalmente de acuerdo es alta, lo que lleva a pensar que les exigen muchas cosas al tiempo sin dejarles tiempo prudente para realizarlas.

pero a su vez, se encuentra un porcentaje más bajo que está parcialmente de acuerdo, dejando entre visto que esta parte no está completa en ocasiones con el tiempo en el que se le requieren dichas actividades, es decir, no siempre pasa esto, solo es ocasional.

14. Tiene en cuenta su presencia en actividades académicas (capacitaciones, eventos, charlas etc)

*Gráfico 36: Resultado de la pregunta Nro14, cuestionario.*



**Interpretación.** Un 37% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo cuando realizan actividades cuenta con la presencia de los administrativos en actividades académicas, el 37% parcialmente de acuerdo en que en ocasiones lo hacen y un 26% en desacuerdo.

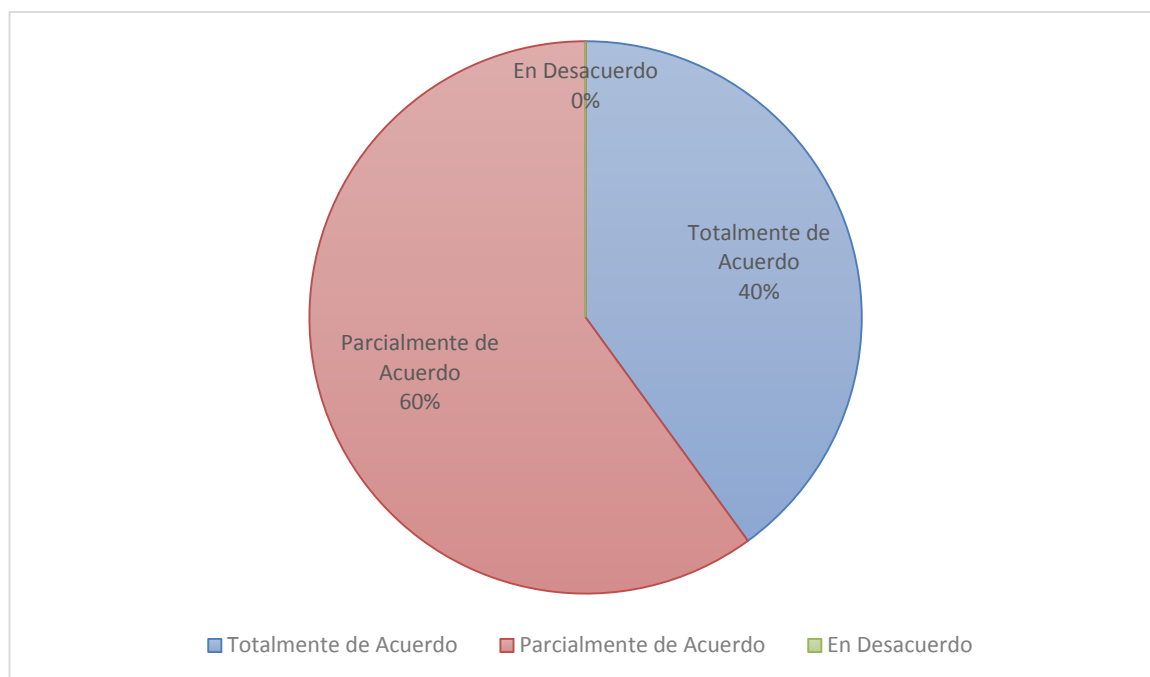
**Análisis.** Las posturas son un poco divididas, ya que algunos están de acuerdo, otros parcialmente y por ultimo un porcentaje más bajo en desacuerdo, es decir, a veces son tenidos en cuenta, otras veces no.

Es importante que a todos se les extienda la invitación cuando existan este tipo de actividades académicas, que los ayuda a salir de la zona de confort y pueden relacionarse con los demás, generando acercamiento entre todos, ya que pertenecen a un mismo programa y trabajan en pro del mismo.

Estas actividades académicas permiten el sano esparcimiento ayudando a los empleados a distraerse de las labores que día a día deben realizar, aunque también se encuentra que dichas actividades asimismo son muy poco realizadas por la dirección del programa, no generan espacios de integración con todos los integrantes del departamento lo que hace que cada uno este por su lado realizando sus tareas sin poder contar con estos espacios para compartir más que experiencias laborales.

15. Considera que en el programa de comunicación puede satisfacer sus expectativas profesionales.

Gráfico 37: Resultado de la pregunta Nro15, cuestionario.



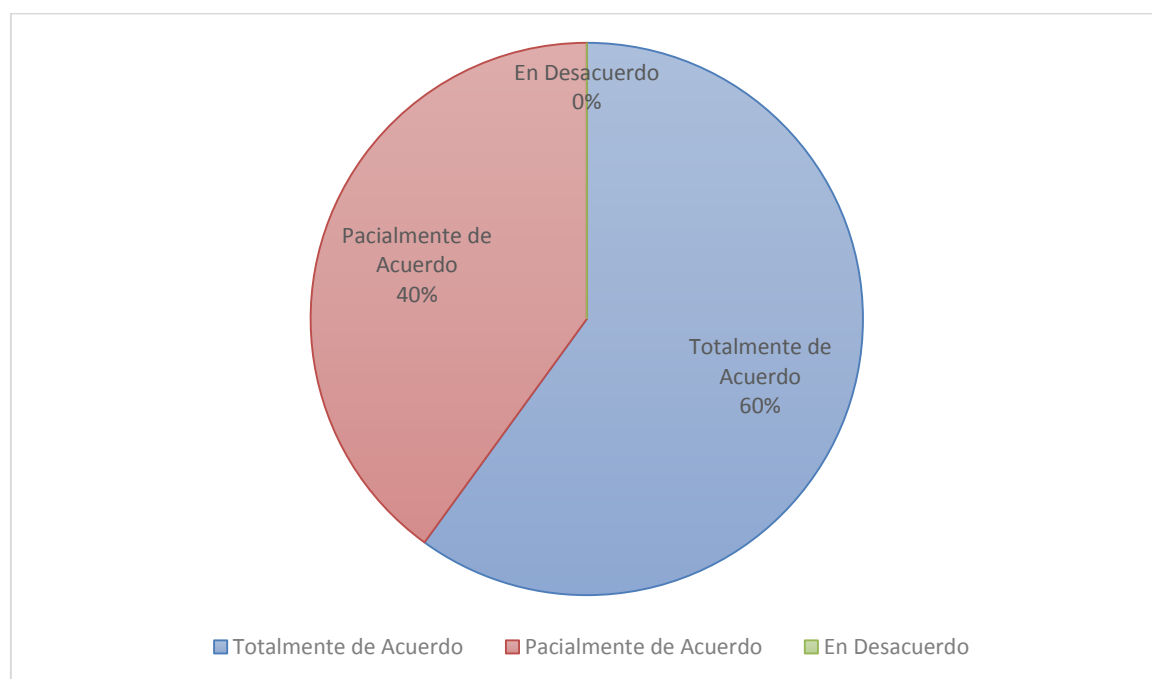
**Interpretación.** Un 60% de la población encuestada está parcialmente de acuerdo en que el programa de comunicación puede satisfacer sus expectativas profesionales, mientras que el 40% está totalmente de acuerdo con que puede satisfacer sus expectativas profesionales y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Se evidencia que en el programa de comunicación pueden llegar a satisfacer las expectativas profesionales de cada administrativo pero no completamente, así mismo una parte considera que si podría satisfacerlas, por ello es importante que dentro del mismo existan oportunidades no solo laborales (escalar en puestos) si no académicas, que desde

allí se incentiven a los empleados a capacitarse y actualizarse en las áreas específicas de cada uno, este tema es de gran motivación para los administrativos ya que los permite crecer tanto personalmente como profesional, aportando significativamente en el crecimiento del programa y en las actividades que dese allí se realizan.

16. Existe colaboración entre las personas del Programa de Comunicación Social.

*Gráfico 38: Resultado de la pregunta Nro16, cuestionario.*

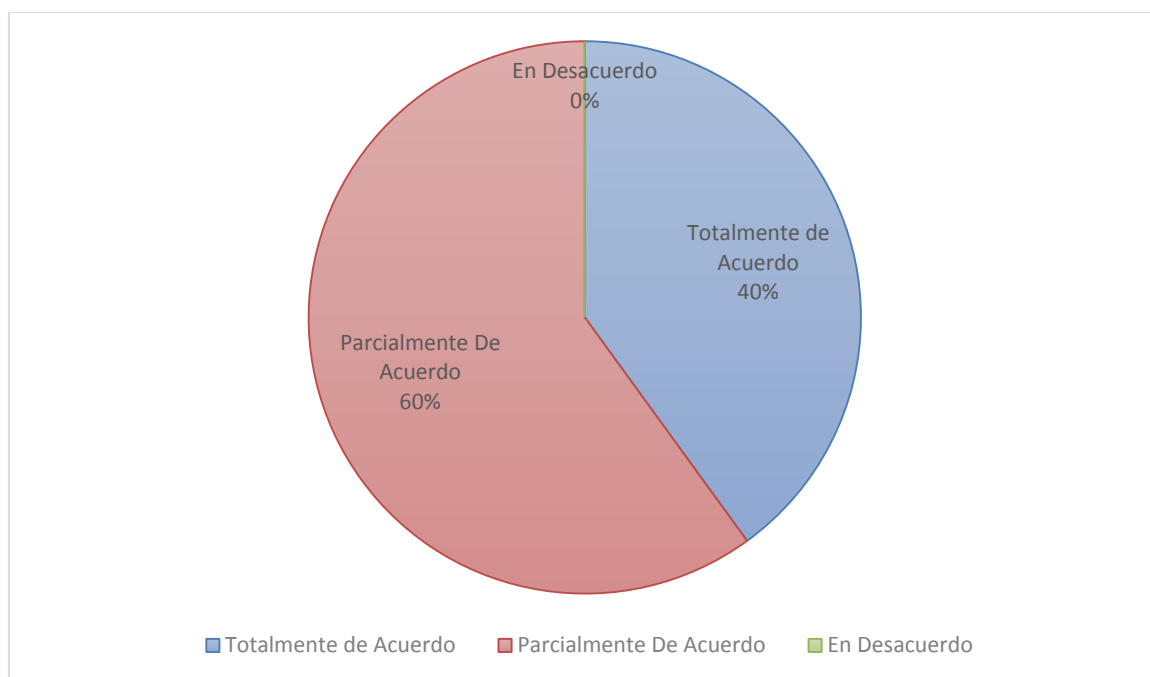


**Interpretación.** Un 60% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo con la colaboración que existe entre las personas del Programa de Comunicación Social, a su vez el 40% se encuentra parcialmente de acuerdo con la colaboración que existe y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Es fundamental que exista el apoyo mutuo entre los empleados para que los procesos se den adecuadamente, cada uno aporta significativamente a la construcción de las actividades académicas durante cada semestre, por ellos es indispensable las relaciones asertivas que se puedan generar para el debido funcionamiento del programa. Se puede evidenciar que en gran parte existe la colaboración entre todos dentro del programa, aun sin todos estar en el mismo lugar, pero utilizan los canales de comunicación establecidos para que estén enterados de lo que pasa y a su vez se den directrices de las actividades que se deben realizar, esto fortalece la comunicación y que todos estén tenidos en cuenta motiva a formar relaciones estables que ayudan al mejoramiento del clima organizacional.

17. Es fácil conseguir colaboración de otras áreas de la comunicación que pueden aportar a su trabajo

*Gráfico 39: Resultado de la pregunta Nro17, cuestionario.*



**Interpretación.** Un 60% de la población encuestada señaló estar parcialmente de acuerdo en que es fácil conseguir colaboración de otras áreas de la comunicación que puedan aportar al trabajo de cada uno, mientras el 40% indica estar totalmente de acuerdo en que es fácil conseguir la colaboración de otras áreas y un 0% en desacuerdo.

**Análisis.** Totalmente de acuerdo no están con encontrar fácilmente colaboración de otras áreas de la comunicación que pueden aportar a su trabajo, ya que existen procesos de otras áreas que no se precisan en la comunicación, si no, como el Derecho, la Administración, entre otras, y por esto ya no se hace fácil conseguir la colaboración de la comunicación, pero igual no está mal solicitar ayuda de otras áreas cuando los procesos lo requieran, por otro lado apuntan en que si es fácil conseguir la ayuda, pero es importante aclarar como se menciona anteriormente que todo depende de los procesos que requieran de ayuda.

#### **Análisis general del instrumento:**

La realización de este cuestionario permitió encontrar que la relación entre administrativos y directivos se encuentra más enfocada en el dialogo y la comunicación, a comparación de los resultados encontrados en la encuesta docente, donde se percibe la ruptura de las relaciones interpersonales, aquí ya se puede evidenciar que aunque no se relacionen entre sí, la colaboración está a la orden del día.

Los canales de comunicación se manejan adecuadamente, el dialogo prima para solucionar las diferencias, de igual forma es importante resaltar que cada administrativo

cuenta con un jefe inmediato diferente lo que hace que se generalice un poco y se encuentren respuestas dispersas, pero igual todos pertenecen a un mismo programa y trabajan en pro de mejorar los procesos que desde allí se realizan.

De lo anterior también se debe mencionar los espacios de interacción fuera de la oficina, donde no se presentan, es una falencia que no motiven a los empleados a través de actividades recreativas, donde se les permita el libre esparcimiento, la interacción con los demás compañeros y las actividades físicas que se puedan realizar, esto ayuda a la liberación de estrés que a veces se maneja por tanto trabajo, además de cambiar la rutina de los trabajadores y hacer que salga de su zona laboral, donde permanecen tantas horas.

El cuestionario le permitió a la investigación encontrar datos relevantes que ayudan a entender muchos interrogantes que se generan alrededor de ella, así mismo evidenciándose que la relación administrativa es mucho más dispersa que la de los docentes, y que los temas a tratar son únicamente laborales sin dar espacio para que las relaciones interpersonales se fortalezcan, sino, que solo exista esa laboralidad y de ahí no pasa, por ello es la importancia de encontrar espacios de concentración, donde todos puedan interactuar y conocer percepciones distintas.

#### **3.6.4. Triangulación de la información**

Gran parte de los resultados arrojados desde los instrumentos aplicados se agrupa en el mal clima organizacional que se presenta con los docentes del programa de Comunicación Social, desde administrativos, estudiantes y docentes coinciden en lo dicho



anteriormente, además de señalar la incidencia que tiene la comunicación en el mismo, siendo esta una de las bases fundamentales para generar relaciones asertivas, basadas en el diálogo.

El programa cuenta con diversos medios de comunicación tanto formales como informales, los cuales permiten la interacción inmediata con los diferentes públicos, aunque los estudiantes señalan que las respuestas emitidas no son instantáneas y tardan un poco en resolver las dudas, a su vez están los docentes que dicen que no se les da el uso adecuado, por lo tanto se deben establecer aquellos medios institucionales que permitan la clasificación de la información importante y que valide la formalidad de los mismo.

Por otra parte el clima organizacional es un factor determinante dentro del programa ya que permite que el ambiente laboral sea armonioso, sano y agradable, pero allí se encuentra un poco fracturado por las diferencias que existe entre algunos docentes las cuales se reflejan y se perciben externamente, por lo tanto es indispensable la implementación de estrategias que ayuden a mitigar esa dificultad y permita el trabajo en equipo entre todos, sin realizar grupos que hagan sentir a otros docentes excluidos.

De lo anterior es importante destacar la función que tiene la comunicación para el mejoramiento del clima organizacional, ya que esta permite que las diferencias se solucionen y se lleguen acuerdos en pro del mejor funcionamiento del programa y las buenas relaciones, además que las referencias que tengan del mismo sean basadas en las buenas relaciones que se pueden generar entre todos los integrantes de Comunicación Social, (Docentes, Estudiantes y Administrativos).

Si bien es cierto, una de las afectaciones del clima organizacional es la del espacio físico, los docentes señalaban que la falta de un lugar dentro del programa (Cubículos) que les permitiera trabajar mientras no estaban en las aulas, es importante, ya que permitía el acercamiento con los demás compañeros y así poderse apoyar mutuamente en los procesos académicos, asimismo contar con las herramientas necesarios para las actividades que cada uno propone y cumplir con las tareas asignadas, tanto para administrativos como para docentes.

La inconformidad con la carga académica se hace evidente, es decir, les reparten muchas horas las cuales tiene que dividir, en dar clase, espacios de asesorías, apoyar los procesos administrativos, entre otros, a esto sumarle que no tienen libre albedrío para escoger aquellas materias de su preferencia y en las que mejor se desenvuelven, a su vez los docentes llevan procesos con los estudiantes en las materias que tienen continuidad, y al llegar a un nuevo semestre se encuentran con que ya no tiene esa materia, y esto entorpece un proceso que se llevaba, obligando al alumno a empezar un diferentes proyectos con el nuevo docente.

Dentro de ese marco no todo resulta malo, los docentes expresan tener sentido de pertenencia ya sea por su vocación o porque algunos son egresados del programa, cuando hablan de Comunicación Social lo hacen con pasión y exaltando las virtudes del mismo, a su vez demuestran lo antes mencionado, apoyando cada proceso y ayudándolo a mejorar.

También se destacar la falta de espacios de integración fuera del contexto laboral, donde según los docentes se pueda interactuar de forma diferente en ambientes de

recreación y sano esparcimiento, que permita limar las asperezas que tienen en el programa, a su vez también es importante integrar a la familia de cada docente ya que esto ayuda a tener más acercamiento y conocerse un poco más entre compañeros, vale aclarar que también es importante incluir a los administrativos, hacerlos sentir parte fundamental de la institución. Estas actividades son de gran ayuda para mejorar y fortalecer el clima organizacional.

Un tema fundamental dentro del programa son los estudiantes y como los docentes llevan las relaciones con los mismos, los resultados de los instrumentos aplicados a los dos, fue positivo ya que la comunicación es asertiva, manejan canales de comunicación adecuados que permiten la veracidad de la información, asimismo manifestaron que se acogen a los conductos regulares estipulados en la Universidad para la solución de conflictos, lo que hace que los procesos se lleven con normalidad, garantizando la formación académica de los mismos, esto ayuda que su estadía en la casa de estudio alimente sus experiencias y su conocimiento sea significativo.

Hablando de los estudiantes, se encontró dentro de la investigación que no conocen la misión del programa y confunden el perfil profesional con el título otorgado por la Universidad, por lo tanto es importante realizar constantes socializaciones donde se les hable de la importancia de conocer estos temas que son relevantes para los procesos académicos; también se resalta la relación que existe entre los mismos ya que prima el compañerismo y el sentido de trabajar en equipo, no quiere decir que no hallan diferencias, de hecho las hay, pero no son tan marcadas. En ellos permea el apoyo que se puedan brindar ya sea entre los mismo o diferentes semestres.

Adicional a ello las diferencias entre los docentes, es percibida por los estudiantes de los semestres superiores, quienes consideran que la relación entre ellos se basa en la rivalidad, individualismo y en la lucha de egos, comprobando que la incidencia del clima laboral es conocida por el público externo.

Cabe señalar la importancia que tienen los administrativos del programa, ya que existen áreas donde apoyan significativamente al funcionamiento de las mismas, se encuentran en diferentes lugares de la Universidad por que la infraestructura no permite la concentración en un mismo sitio de todos, pero aun así trabajan para el debido funcionamiento y crecimiento del programa.

Sobre las bases de las ideas expuestas anteriormente el cuestionario realizado a los administrativos arrojo una serie de premisas negativas y positivas, entre ellas se encuentra que periódicamente el jefe inmediato dialoga con ellos, se sienten motivados por sus directivos y a su vez las relaciones son buenas, lo negativo radica en que tienen muchas actividades por realizar el poco tiempo para hacerlas, en ocasiones no se sienten importantes dando sus opiniones respecto a temas del programa, lo que hace que se desmotiven en cuanto a aportar ideas al mismo.

Finalmente todos los instrumentos utilizados para la investigación recogieron datos importantes para la misma, asimismo su relación de unos con otros fue sustancial, ya que en algunos encontramos respuestas similares que ayudaron a sustentar los análisis generales de cada uno, por consiguiente en este escrito se reúnen gran parte de las respuestas que coincidían y permitían darle más sustento al trabajo de grado.

## **CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, SEDE PAMPLONA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

#### **4.1. . Resultados**

Esta investigación se basó en el análisis del clima organizacional, siendo la comunicación el pilar de la misma. Para ello, se tuvo en cuenta las diferentes dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968): estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgo y toma de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto, estándares, identidad y relaciones, encaminadas al tema con el fin, de obtener resultados óptimos que ayudan a contextualizar la situación o problemática presente en el programa de Comunicación Social, sede Pamplona de la Universidad de Pamplona.

Como objetivo principal y el cual se cumplió, se estableció determinar cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional en el mismo programa. Para obtener los resultados que argumentan la incidencia de la comunicación, se llevó a cabo un previo diagnóstico donde se conocieron los canales de comunicación utilizadas por los docentes y/o estudiantes y la percepción que ellos tenían referente al clima laboral.

Para ello, fue pertinente explorar las diferentes actitudes del público interno y externo, en este caso docentes y estudiantes. Para lograr este factor se establecieron temas específicos que más adelante se sintetizarán. Cabe acotar que se tuvo en cuenta al público

externo ya que el tema, clima organizacional, se refleja en ámbito interno y en el ambiente laboral es decir, entre los docentes, y de cierta manera esto afecta a los estudiantes a pesar de no estar involucrados.

En este orden de ideas, y centrándonos a los temas previstos, es necesario basarse de concepciones de teóricos que ayudan a entender explícitamente la dinámica de la investigación donde la base fundamental es la comunicación.

El ser humano es un agente social, por lo tanto está destinado a comunicarse e interactuar con las demás personas, exponiendo su perspectiva del mundo o situaciones, se dice que sin comunicación no existiría una sociedad porque para ello, las personas deben tener concordancia o afinidad en diferentes aspectos culturales que coadyuvan a solucionar conflictos o en su defecto, confronta a las personas que siempre estarán dispuestas a defender sus ideales.

Según lo encontrado en esta investigación la comunicación en el programa de Comunicación Social incide en el clima organizacional, a pesar de que cuentan con diversos canales para emitir la información tanto oficial como instantánea, los docentes muestran un déficit en este aspecto. De igual manera, los estudiantes también están inconformes en este porque consideran que saturan de información los medios digitales, especialmente en el correo electrónico, debido a que envían repetitivamente la misma información.

La versatilidad y el estar a la vanguardia en los canales de comunicación es una gran ventaja para el programa, pero es pertinente reorganizar o hacer un previo seguimiento al manejo que se les brinda porque no está siendo bien calificado por los miembros del mismo.

Asimismo, en los instrumentos de recolección de información se tuvieron en cuenta, además de los canales de comunicación, seis de las dimensiones de clima laboral establecidas por los autores mencionados anteriormente, pero, al permitir que las personas expresaran sus opiniones se pudo identificar la totalidad de las mismas, reconociendo los agravantes y analizar críticamente el tema establecido en la investigación.

A continuación se explicará cada una de las dimensiones de Litwin y Stringer (1968), argumentando los resultados encontrados en cada aspecto:

**Estructura:** la estructura es la representación de las reglas, políticas y normas del programa de Comunicación Social, lo cual permite que se lleven a cabo los procesos académicos para el debido funcionamiento.

Algunos docentes están inconformes con las políticas de contratación de la Universidad de Pamplona, porque la intensidad horaria asignada para el tipo contratación otorgado, no son contundentes con el mismo ya que existe una descompensación monetaria y de tiempo laboral entre el personal de planta, ocasional y catedrático. Los docentes ocasionales y catedráticos sienten incertidumbres al finalizar cada periodo académico

porque no tienen la certeza de ser contratados nuevamente por la universidad adicional a ello, el pago es menor a diferencia a los de planta y el esfuerzo es mayor que los mismos.

Es una situación que no depende del programa, ya que son decisiones tomadas desde la alta dirección y se deben acatar respetuosamente, es un factor en el cual no se puede intervenir, pero que está afectando directamente a las personas ya que se sienten discriminadas o menos valoradas pero, por necesidades personales, “amor al arte” y a su profesión deciden aceptar estos parámetros.

En cierta instancia afecta el clima laboral ya que, según los docentes es una situación que acompleja a muchos de ellos al sentirse, como se mencionaba anteriormente, “menos valorados”. Siendo el componente humano una de las características más relevantes en clima organizacional y de cierta manera está tocando los sentimientos de los involucrados.

**Responsabilidad individual:** es un factor que permite la realización de las actividades, es decir cada empleado conoce sus funciones y sabe cómo debe realizarlas, por ello es responsable de su adecuada ejecución.

Según lo expuesto por los docentes en el diagnóstico, específicamente en las respuestas del primer grupo focal, en el programa de Comunicación no existe autonomía en la toma de decisiones con respecto a la carga académica, ya que es impuesta por las personas encargadas para asignarlas. En consecuencia, este resulta siendo una amenaza para el clima laboral.



Aunque, en el desarrollo de sus clases, teniendo en cuenta los procesos académicos y metodología de enseñanza, si existe respeto en ellos, los docentes deciden la manera más adecuada y cómoda para transmitir su conocimiento y experiencia, sintiéndose dueños de sus clases.

**Remuneración:** son los incentivos que se les ofrecen a los trabajadores como recompensa por la apropiada realización de su labor, no siempre deben ser monetarios, existen diferentes tipos lo que hace que la motivación sea mayor.

Existe una equidad monetaria con respeto al salario designado para los docentes, ya que en las políticas de la Universidad de Pamplona, según la experiencia laboral y los niveles de estudio, los docentes reciben el mismo pago pero, ellos consideran que existe una descompensación en el sueldo ya que la intensidad horaria para los docentes ocasionales y catedráticas es mayor que la de los docentes de planta y su p es inferior por el tipo de contratación. Situación que demuestra inconformismo en el publico interno del programa de Comunicación Social.

**Riesgos y toma de decisiones:** la manera en la que los empleados perciben las situaciones de riesgos y los desafíos laborales que impone, calculando los riesgos con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Con respecto a las tomas de decisiones, no tienen en cuenta las opiniones de todos los docentes, se forman comités con personas específicas para debatir temas de interés laboral pero, donde se debaten los diferentes procesos como autoevaluación, acreditación y

plan de mejoramiento, si existe participación, responsabilidad y trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.

**Apoyo:** La iniciativa de ayuda o cooperación que tienen los docentes, estudiantes y directivos con sus compañeros

En los procesos de autoevaluación, acreditación, semilleros de investigación y plan de mejoramiento, los docentes deben trabajar en conjunto para poder cumplir con las tareas delegadas pero, algunos no se sienten conformes trabajando con compañeros con los que no tienen afinidad. Es normal que en una organización u empresa todos los trabajadores no creen lazos de amistad pero no es oportuno el desinterés de algunos al no querer interactuar con personas con las que han tenido diferencias.

Es un factor que necesita atención y reforzar, se debe separar las diferencias personales y contribuir satisfactoriamente al programa, basándose de la ética profesional y la formación de los docentes partiendo de que su trabajo es educar y son comunicadores sociales.

**Tolerancia al conflicto:** la manera como se asimilan y respetan las diferentes opiniones y divergencias expuestas por sus compañeros.

En el público interno, no existe interés por resolver los conflictos o diferencias entre los docentes, optan por alejarse y evitar el contacto con las personas involucradas, se siente

un ambiente tenso en el que ya se acostumbraron a vivirlo y algunos se resisten al cambio del mismo.

Entre los docentes y estudiantes pasa lo contrario, generalmente las inconformidades se rigen al conducto regular de la Universidad de Pamplona, tomando como primera instancia el diálogo entre las personas afectadas.

**Estándares:** son las percepciones que tienen los docentes sobre las políticas y normas del programa de Comunicación Social

Según lo expresado en el grupo focal, los docentes consideran que con respecto al trabajo delegado, el programa de Comunicación social, se destaca por su responsabilidad y organización cuando les asigna tareas a los docentes que contribuyan a procesos académicos fuera de aula y curriculares, el cumplimiento se ve reflejado de manera efectiva.

**Identidad:** se refiere al sentido de pertenencia que manifiestan los docentes y/o estudiantes por el programa al cual pertenece, en este caso Comunicación Social.

Algunos docentes se identifican con el programa por su trayectoria o porque simplemente se formaron como comunicadores en la Universidad de Pamplona o en su defecto, porque tienen vocación en la docencia, esto lo expresaron en los grupos focales. También se evidencia al saber los objetivos del programa y la intencionalidad del mismo a pesar de que no se la saben textualmente.

Por otra parte, en los estudiantes existe confusión en este aspecto, muchos no tienen el previo conocimiento del perfil profesional, ni la filosofía organizacional. Pero, cuando se llevan a cabo eventos académicos y sociales ellos participan armónicamente en los mismos, también, existen intereses particulares en pertenecer a los semilleros de investigación.

**Relaciones:** hace referencia a la manera en la que los docentes interactúan con sus compañeros y estudiantes.

Según todo lo analizado anteriormente, en la investigación se obtuvo un resultado negativo en este aspecto, ya que demuestro por medio del diagnóstico que las relaciones entre los docentes están quebrantadas.

Adiciona a ello, no cuentan con espacios de interacción que vayan más allá de lo netamente académico, ni de las reuniones que se programan para tratar temas exclusivos.

Por otra parte se encuentra la Cultura organizacional que busca potenciar y desarrollar las habilidades de los docentes y a su vez determinar los comportamientos que se pueden generar en el espacio de trabajo, a partir de la misma se crea una identidad corporativa la cual, permite que exista un clima laboral ameno.

Un factor fundamental del cual se desprende la comunicación son las buenas relaciones laborales. En este periodo hubo un caso particular que llamo la atención de los docentes, ingresaron dos compañeros al programa pero no se brindó un espacio de

integración donde los profesores antiguos conocieran a estas dos personas. Es una situación que aqueja a muchos.

Por otra parte, las relaciones entre estudiantes es efectiva, ellos consideran importante interactuar con compañeros de diferentes semestres, factor que contribuyen positivamente a los procesos de aprendizaje, ya que esta intercambio les permite conocer las diferentes metodologías de los docentes y estar preparados para el momento que deban cursar dichas asignaturas.

Para la investigación fue trascendental incluir al personal administrativo con el fin de conocer las perspectivas de los mismos acerca del clima organizacional del programa. En el cuestionario señalaron que se limitan a cumplir su trabajo e interactuar con su jefe inmediato, a su vez también cuentan con espacios adecuados para desarrollar sus tareas asimismo, la relación que tienen con sus líderes es amena y puntualizan en que las tareas asignadas para su cargo con recargadas.

En concordancia con lo expuesto anteriormente y los resultados obtenidos, en el programa de Comunicación Social, existen diversas falencias en el clima organizacional donde se atribuye a la ineficiencia de la comunicación, a pesar de que no es un elemento tangible se puede intervenir en el mismo. Existen percepciones dispersas, pero todas llevan a un mismo fin, es decir, aunque todos no tienen diferencias con sus compañeros y sus pensamientos y personalidades son distintas, afecta directamente el ámbito laboral y los procesos académicos, porque los estudiantes también se están viendo involucrados en una temática que conlleva una trascendencia significativa.

Algo inquietante y contradictorio en este tema es que siendo un programa de Comunicación Social, las relaciones sean complejas, cuando se forman estudiantes estrategias en comunicación contribuyentes a las comunidades. En este sentido, es importantes que los docentes pongan en práctica sus habilidades en comunicación acompañado del sentido de pertenencia por la Universidad o programa ya que, se encuentran pasando gran parte de su tiempo con personas en la cuales existen inconformismos y evidentemente la convivencia y comunicación es ineficiente.

Dentro de la investigación se destacan puntos fundamentales como las diferencias que existen entre algunos docentes pero que no son de ahora, si no que ya vienen de tiempo atrás sin a la fecha tener soluciones que ayuden a mitigar el agravante del clima organizacional que existe

Como modo de conclusión para el análisis, también es substancial que los docentes tengan una iniciativa donde el aprendizaje sea bidireccional, es decir, el maestro aprende del estudiante y viceversa. Se deben respetar las opiniones de los estudiantes, atender sugerencias y saber aclarar sus dudas, evitando la desinformación y rumores, que de alguna manera toca a los estudiantes y pueden generar limitaciones en los procesos académicos. Por esta razón la comunicación interna, rompe los esquemas en el público externo.

Además, de acuerdo con la trayectoria de los acontecimiento en la comunicación y clima laboral, y teniendo en cuenta que desde la academia se les enseña a los estudiantes a ser estrategias de comunicación para mejorar la calidad de vida de los seres humanos, esto

también abarca contextos como las instituciones educativas, empresas u organizaciones, puede poner en duda la formación de los mismos.

Adicional a ello, el Clima laboral también influye en la cultura organizacional, ya que en el programa de Comunicación Social se debe compartir los mismos valores, de acuerdo a la filosofía organizacional y la razón de ser del mismo. Los docentes son lo que determinan en gran parte la cultura donde sus percepciones determinan las creencias y conductas individuales.

Asimismo, “La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución para lograr una efectividad en su quehacer”. (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009)

De acuerdo a lo anterior, el programa de comunicación, según lo expresado en los grupos focales, presenta aspectos vinculados a la relación entre los docentes donde las actitudes, aptitudes, comportamientos, límites grupales y personalidades inciden en la cultura organizacional, dificultando la solución de conflictos entre los mismos. De igual manera, la estabilidad social dentro del programa se ve afectada por las inconformidades en el tipo de contratación de la Universidad de Pamplona y la asignación de carga académica para los docentes.

Como se pudo evidenciar en la investigación, el clima y cultura organizacional se encuentran articuladas donde la falla de una de ellas afecta a la otra y viceversa.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

A través de este trabajo de grado se abordó el clima organizacional en el programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona. El estudio se basó en las percepciones de los docentes y estudiantes sobre la comunicación y el clima laboral, tomando en consideración las dimensiones del clima organizacional, estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y tomas de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto, estándares, identidad y relaciones, según los teóricos Litwin y Stinger, siendo estas útiles para trazar el marco dentro del cual transcurre el ambiente laboral día a día en el programa.

En particular, se llevó a cabo un análisis de los factores que determinan el estado del clima organizacional, Bajo este enfoque integrado se conocieron las causantes de la incidencia en la comunicación en el programa, basándose en otros factores ambientales importantes como las actitudes y motivación de las personas que trabajan en el mismo, esto circunscrito a la serie de categorías enunciadas por los teóricos (teóricos Litwin y Stinger) mencionados.

Gracias a los resultados, pudo establecerse que, en primer lugar, que relaciones entre los docentes es un tema trascendente; existen antecedentes de trabajos de grado que han abordado el clima organizacional del programa de Comunicación Social, al igual que esta

investigación, y los resultados, aunque no han sido los mismos, tienen concordancia en algunos puntos en particular, como por ejemplo, las diferencias entre los compañeros que enmarcan una brecha en el aspecto laboral.

Para el caso de los canales de comunicación, siendo estos una herramienta indispensable para que la dirección este en contacto con los docentes y poder informarlos de las actividades que se deben desarrollar en torno al programa, algunos docentes no utilizan la totalidad de estos medios, específicamente los instantáneos, los cuales permiten la interacción inmediata, factor que demuestra que la totalidad de mensajes no llegan de igual manera a todos los docentes.

También, el diagnóstico efectuado sobre el clima laboral, llevo a determinar que existe un inconformismo en la carga académica asignada, los docentes no están de acuerdo con las políticas de contratación de la universidad ya que la intensidad horaria no es acorde al contrato otorgado, ocasional y/o Catedra.

Asimismo, los procesos de aprendizaje se ven interrumpidos en cada periodo académico porque existen constantes cambios al asignar la carga académica, tema que aqueja también a los estudiantes ya que cada docente tiene una metodología diferente y el aprendizaje en ocasiones se ve afectado porque los proyectos que se inician en asignaturas de línea quedan inconclusos.

Otro factor negativo que arrojó la investigación fue la falta de espacio físico, los docentes no cuentan con un área de trabajo propio donde ellos puedan atender las

inquietudes de los estudiantes o permanecer en el tiempo que deban diligenciar algún proceso laboral

El público externo, en este caso a los estudiantes, perciben la rivalidad e individualismo existente entre docentes que en ocasiones influye negativamente en los procesos académicos.

En concordancia se infiere que en los comunicadores sociales debe primar el trabajo en equipo y las buenas relaciones que se puedan dar entre ellos, pero como se mencionó anteriormente, la incidencia de la comunicación y el clima organizacional son temas que vienen desde hace mucho tiempo atrás, con esto se llegando a concluir la falta espacios de interacción donde permita la integración de docentes en un ambiente más recreativo.

Con relación al personal administrativo y OPS no existe una comunicación constante entre ellos, ya que no se encuentran conglomerados dentro del mismo espacio físico.

En este sentido, sin excluir lo expuesto anteriormente, la comunicación también influye directamente en el clima laboral ya que, si existen diferencias entre docentes, se puede ocasionar desinformación y del mismo modo, ser un limitante para el trabajo en equipo.

Como resultado final, esta investigación logró establecer una serie de recomendaciones que pueden contribuir para mejorar la problemática analizada durante todo el documento, donde se cumplieron todos los objetivos planteados.

En último término, fue interesante desglosar el tema teniendo en cuenta las dimensiones del clima ya que permitieron abarcar la correlación entre las diversas variables y el clima organizacional, mostrando que todas las dimensiones tienen la mayor incidencia sobre éste. Bajo tal sentido, con miras a mejorar el clima en el programa de Comunicación Social se deberán tener muy en cuenta en especial las siguientes dimensiones: remuneración, identidad y relaciones.

## **5.2. Recomendaciones**

De acuerdo con las conclusiones arrojadas en la presente investigación es oportuno plantear algunas recomendaciones que pueden servir como alternativa para mejorar la comunicación y el clima organizacional en el programa de Comunicación Social.

- ✓ Reconocimiento de logros y opiniones, es fundamental que los docentes se sientan satisfechos y motivados laborando en el programa, por ende, se debe plantear actividades donde ellos vean reflejados sus esfuerzos.
  
- ✓ Actividades de integración, para los docentes es importante fomentar espacios que vayan más allá del aspecto laboral, pero para estos momentos se debe tener en cuenta los vínculos familiares ya que, la mayoría, tiene hijos y/o

pareja y sus tiempos libres lo dedican a ello, por esta razón es oportuno tener en cuenta.

- ✓ Adecuamiento del espacio físico, aunque es un factor complejo por la situación actual de la universidad y no depende del programa, es importante sugerir a recursos físicos la reestructuración de la infraestructura en la facultad.
- ✓ Rediseñar las políticas del programa con respecto a las reuniones establecidas como por ejemplo, los comité, se debe tener en cuenta a la totalidad de docentes para tratar temas de interés académico y del mismo modo, tener en cuenta sus opiniones.
- ✓ Fomentar reuniones donde se evalué la efectividad de la comunicación entre los docentes.
- ✓ Fomentar reuniones donde integre al personal administrativo ya que no existe contacto entre ellos.
- ✓ Hacerle seguimiento al clima organizacional, desde el plan de mejoramiento del programa de Comunicación Social.
- ✓ Solicitar la intervención de un estudiante de psicología que vaya a cursar las prácticas formativas para que contribuya al mejoramiento del clima organizacional por medio de estrategias.

- ✓ Socializar la presente investigación con los docentes del programa, para que ellos estén enterados de todos los resultados obtenidos y a partir de ello puedan buscar alternativas de mejoramiento.

## REFERENCIAS

### 6.1. Bibliografía

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Netbiblo.

Arias Odon, F. G. (1999). *El proyecto de Investigación , Guía para su Elaboración 3ra ed.* Caracas: Oriol Ediciones.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción General a la Teoría de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Davis, W. B. (2008). Administración de Recursos Humanos. En W. B. Davis, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 599). México: McGraw-Hill Interamericana.

Flick, U. ( 2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid, España: Fundación Paideia Galiza.

Guerreo, A. L. (septiembre de 2017). Comunicadora Social, Magíster en Gerencia Educativa y Docente del programa de Comunicación Social, sede Pamplona. (P. A. Mendoza, Entrevistador)

Harold Koontz, H. W. (2008). Administración una Perspectiva Global y Empresarial. En H. W. Harold Koontz, *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (pág. 682). México: McGraw-Hill.

José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (2009). *Clima y Cultura Organizacional: Dos Componentes Esenciales en la Productividad Laboral* . La Habana : ACIMED.

- Marín, A. L. (1997). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. En A. L. Marín, *La comunicación en la empresa y en las organizaciones* (pág. 235). Barcelona: Bosch Casa Editorial, S.A.
- Matheus, L. D. (22 de septiembre de 2017). Representante Estudiantil del programa de Comunicación Social, sede Pamplona. (L. C. Galindo, Entrevistador)
- Navarro, Y. N. (04 de Abril de 2015). Implementación de un plan de Comunicación integral para la Facultad de educación artes y humanidades de la UFPSO. *Implementación de un plan de Comunicación integral para la Facultad de educación artes y humanidades de la UFPSO*. Ocaña, Norte de Santander, Colombia.
- Reichardt, T. D. (1986). *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid, España : Morata, S. L.
- RODRÍGUEZ, L. L. (2013). *Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional “ Estudio Diagnostico del Clima Laboral en una Dependencia Pública*. Monterey, Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Smircich, L. (1983). Los conceptos de cultura y Análisis de las Organizaciones. *Administrativa Science Quarterly*, 28.
- STamayo, M. T. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.



## 6.2. Cibergrafía

- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigacion, Introduccion a la Metodologia Cientifica, 6ta Ed.* Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigacion-6ta-ed.-arias-g.-arias.pdf>
- Ayala, D. M. (2016). *Liderazgo y Clima Organizacional en un Colegio de Cundinamarca. Lineamientos Básicos para su Intervención.* Recuperado el 19 de Abril de 2017, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11983/52982530-2016.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Betancur, A. L. (2014). *Clima Organizacional de la IPS Universidad Autonoma de Manizales.* Recuperado el 17 de Abril de 2017, de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/clima%20organizacional.pdf>
- Calderon, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andélas CÍA. Ltda. De la Ciudad de Ambato.* Recuperado el 16 de Abril de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Caraveo, M. d. (2004). *Conceptos y Dimensiones de Clima Organizacional. Hitos de las Ciencias económicas Administrativas.* Obtenido de [http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.pdf](http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf)

- Cardona, A. M. (Mayo de 2013). *Análisis de la incidencia de la Comunicación en la Reputación Interna en dos Medianas Empresas de la Ciudad de Medellín*. Recuperado el 28 de Abril de 2017, de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1118/trabajo%20de%20grado%20comunicaci%C3%93n%20y%20reputaci%C3%93n%20interna.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Duran, L. A. (2011). *Medición del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Empleados de Copetran Bucaramanga*. Recuperado el 28 de Abril de 2017, de: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1609/digital\\_21646.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1609/digital_21646.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esparza, R. S. (2010). *XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informativa Anfeca*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2017, de Anfeca: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Espinoza, C. A. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la Ciudad San Pedro Sula, Cortés*. Recuperado el 17 de Abril de 2017, de file:///D:/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-adm

Fernández, L. M. (28 de mayo de 2007). *Instituciones y grupos*. Obtenido de Instituciones y grupos: <http://institucionesygrupos.blogspot.com.co/2007/05/lidia-m-fernandez-cap-1-y-2.html>

González, C. (13 de enero de 2017). *Medios y Canales para la Comunicación Interna Corporativa* . Obtenido de <http://www.emagister.com/blog/medios-canales-la-comunicacion-interna-corporativa/>

Hernández, G. A. (s.f.)(2010).*Estudio de Encuestas*. Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/curso\\_10/encuesta\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf)

Herrera, C. V. (3 de Diciembre de 2005). *GestioPolis*. Recuperado el 1 de Junio de 2017, de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/>

Jazmine Escobar, F. I.-J. (2009). *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*.  
Recuperado el 5 de Septiembre de 2017, de Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología:  
[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen9\\_numero1/articulo\\_5.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_5.pdf)

Ku, V. X. (Diciembre de 2013). Recuperado el 20 de Abril de 2017, de <http://190.11.245.244/bitstream/47000/372/1/uisrael-ec-adme-378.242-173.pdf>

Lñiguez, L. (Nobiembre de 2008). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*.

Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de

file:///D:/Downloads/Observacion%20participante.pdf

Monereo, J. I. (1999). *El aprendizaje Estratégico*. Madrid: Madrid, Aula XXI, Santillana.

Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Carles\\_Monereo/publication/44428012\\_El\\_aprendizaje\\_estrategico\\_ensenar\\_a\\_aprender\\_desde\\_el\\_curriculo\\_Juan\\_Ignacio\\_Pozo\\_y\\_Carles\\_Monereo\\_coordinadores/links/547a57720cf205d1687fadaf/El-aprendizaje-estrategico-ensenar-a-](https://www.researchgate.net/profile/Carles_Monereo/publication/44428012_El_aprendizaje_estrategico_ensenar_a_aprender_desde_el_curriculo_Juan_Ignacio_Pozo_y_Carles_Monereo_coordinadores/links/547a57720cf205d1687fadaf/El-aprendizaje-estrategico-ensenar-a-)

Navarro, E. R. (1 de noviembre de 2017). *El Mundo*. Recuperado el 1 de noviembre de

2017, de El Mundo: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Lucio, C. F. (2014). *Metodologia de la Investigacion, 6ta Ed. Academia*. Recuperado el 1

de junio de 2017, de Academia:

[https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigacic3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigacic3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf)

Mario, R. M. (2005). *Comunicacion Elemento Fortalecimiento Organizacional*.

Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de Comunicacion Elemento

Fortalecimiento Organizacional:

[http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/261/1/ComunicacionElementoFortal  
ecimientoOrganizacional.pdf](http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/261/1/ComunicacionElementoFortal<br/>ecimientoOrganizacional.pdf)

Pamplona, U. d. (21 de Febrero de 2017). Reseña Histórica. Obtenido de Reseña Histórica:

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_1/recursos/universida  
d/31032009/resena\\_historica.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_1/recursos/universida<br/>d/31032009/resena_historica.jsp)

Rueda, A. M. (2012). *Factores comunicativos que inciden en el clima laboral de la empresa familiar multidistribuciones J&J, realizado en la ciudad de Bucaramanga – Santander*. Recuperado el 28 de Abril de 2017, de

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2045/digital\\_24099.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2045/digital_24099.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, U. (2006). *Modelos y Esquemas de comunicación: algunos aciertos* . Obtenido de

<https://octavioislas.files.wordpress.com/2013/08/modelos-de-comunicacic3b3n.pdf>

Sandoval, H. (6 de Noviembre de 2011). El Espectador. Obtenido de El Espectador:

<https://www.elespectador.com/noticias/cultura/historias-de-ciudad-de-neblina-pamplona-articulo-309887>

Social, P. d. (1 de diciembre de 2017). *Portafolio de servicios* . Obtenido de

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_157/recursos/general/19122016/portafoliodeserviciosfinal.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_157/recursos/general/19122016/portafoliodeserviciosfinal.pdf)

Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 1 de Junio de 2017, de Metodología de la Investigación:

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com.co/2010/07/poblacion-y-muestra.html>