

**Plan Estratégico de Comunicación Sobre Cultura Organizacional en la Sección Web del  
Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.**

**“La Unión Hace la Web”**

**Karen Verónica Mejía Soto**

**Informe Presentado Como Requisito Para Aprobar la**

**Práctica Profesional**

**Tutor**

**Mauricio Toro Ramírez**

**Universidad Católica Popular del Risaralda  
Programa de Comunicación Social-Periodismo  
Prácticas Profesionales  
Pereira  
2010**

## **Dedicatoria**

*A todas las personas que me acompañaron en mi proceso de profesionalización, especialmente mis padres, mi hermano y mis amistades incondicionales, quiero dedicarles este peldaño de mi vida, un trabajo realizado con esmero. Es por ustedes y para ustedes.*

...

### **Agradecimientos**

*A Dios por ser mi guía, por protegerme y regalarme un camino firme que seguiré recorriendo día a día, superando tropiezos y celebrando momentos de éxito y felicidad.*

*A mis padres, mi hermano y Pretty, los motores de mi vida y mi razón de ser, gracias por brindarme la oportunidad de salir adelante, por apoyarme en mis momentos de alegría y en los de desesperación.*

*A mis familiares, mis amigos y amigas de la U, por vivir conmigo un sinnúmero de experiencias esenciales para mi crecimiento personal y profesional.*

*A mis compañeros de trabajo por abrirme las puertas de una manera desinteresada, por ser mi apoyo incondicional en todo este proceso y sobre todo, por haber construido una amistad tan especial como la que hoy tenemos.*

*Muchas gracias a todos y que Dios los bendiga.*

## Tabla de Contenido

<b>Introducción</b>	10
<b>1. Contexto de la Organización</b>	12
<i>1.1 análisis de microambiente de la organización</i>	12
<i>1.2 análisis de macroambiente de la organización</i>	17
<b>2. Papel del Comunicador</b>	20
<b>3. Diagnóstico del área de intervención</b>	22
<b>4. Eje de Intervención</b>	26
<b>5. Justificación del eje de intervención</b>	27
<b>6. Objetivos</b>	28
<i>6.1 Objetivo General</i>	28
<i>6.2 Objetivos Específicos</i>	28
<b>7. Marco Teórico-Conceptual</b>	29
<b>8. Cronograma de Actividades</b>	34
<b>9. Presentación y análisis de resultados</b>	35
<i>9.1 Metodología para el desarrollo del eje de intervención</i>	35
<i>9.1.1 Análisis de población</i>	35
<i>9.2 Desarrollo del eje de intervención</i>	37
<i>9.3 Plan estratégico y operativo de comunicación</i>	51

<b>Conclusiones</b>	78
<b>Recomendaciones</b>	79
<b>Referencias</b>	80
<b>Apéndices</b>	81
<b>Cronograma y Presupuesto</b>	87

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Observación Participante	24
Tabla 2. Cronograma	34
Tabla 3. Cronograma y Presupuesto	87

## **Lista de figuras**

Figura 1. Opinión sobre la sección Web. 38

Figura 2. Qué ha Aportado la Sección Web a los colaboradores. 39

Figura 3. Percepción de los colaboradores frente a dudas e inquietudes en la sección. 40

Figura 4. Qué le han aportado los colaboradores a la Sección. 41

Figura 5. Problemáticas que afectan a los integrantes de la Sección. 42

Figura 6. Cómo se sienten los colaboradores trabajando en la sección. 43

Figura 7. Qué representan los compañeros de la sección Web para los colaboradores. 44

Figura 8. Colaboración entre compañeros de la Sección. 45

Figura 9. Cómo se sienten los colaboradores trabajando en equipo. 46

Figura 10. Metas personales de los colaboradores de la Sección.47

Figura 11. Conocimiento de las metas de los compañeros de la Sección. 48

Figura 12. Qué cambiarían los integrantes de la Sección. 49

## **Lista de apéndices**

Apéndice A. Formato Encuesta 81

Apéndice B. Evidencia del proyecto La Unión Hace la Web y del encuentro “Un Amigo Más” 84

Apéndice C. Pisapapeles de la Unión Hace la Web Táctica Realizada 86

### **Resumen**

En el presente informe de práctica se encontrará una propuesta de comunicación interna dirigida a fortalecer la Cultura Organizacional de la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos CRIE de la Universidad Tecnológica de Pereira. A través de diversos métodos de diagnóstico, se pudo detectar el tema que dio origen a la creación de un Plan de Intervención, el cual se encuentra plasmado, ejecutado y evidenciado a lo largo del documento.

Palabras Claves: Cultura, intervención, comunicación.

### **Abstract**

This report will be a proposal for internal communication to strengthen the organizational culture of the Web section of Center of Information Resources and Educational Technology CRIE University of Pereira. Through various methods of diagnosis, the issue was detected that led to the creation of an intervention plan, which is translated, implemented and evidenced throughout the document.

Keywords: Culture, intervention, communication.

## **Introducción**

La efectividad en los procesos comunicacionales dentro de las organizaciones es uno de los factores de relevancia que favorece una óptima producción y el mejoramiento de la calidad del ambiente laboral.

El trabajo en equipo, las relaciones interpersonales entre compañeros y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, aseguran de cierta manera un buen desempeño personal a nivel interno que se evidencia a nivel externo.

Por tal razón la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira, se ha puesto en la labor de fomentar estas características para incrementar la efectividad en el rendimiento de los colaboradores, siendo líder en los procesos que tienen que ver con el crecimiento de los niveles comportamentales en busca de la articulación de equipos de trabajo que actúen bajo unas conductas comunes en medio de sus diferencias.

Precisamente ese interés es el que llevó a la practicante de Comunicación Social – Periodismo de la Universidad Católica Popular del Risaralda a diseñar e implementar una propuesta encaminada al mejoramiento de los procesos comunicacionales que se llevan a cabo en esta Sección, posibilitando un espacio de cambio en las dinámicas organizacionales allí promovidas.

La propuesta consistió en realizar un Plan Estratégico de Comunicación sobre Cultura Organizacional con el propósito de generar un cambio progresivo coyuntural en los procesos de trabajo en equipo de esta dependencia institucional.

Este plan correspondió a la formulación de unas estrategias y tácticas con las que se pretende la integración de una cultura de calidad, basada en el trabajo en equipo, compañerismo, con políticas y valores definidos.

Se espera la acogida de dicha propuesta, logrando encontrar resultados positivos que transformen las visiones a futuro de los colaboradores de la Sección.

Cabe destacar que este informe final es elaborado con la intención de generar una evidencia física y práctica de los asuntos manejados dentro del CRIE, el cual quedará no sólo en la oficina objeto de estudio, sino además en la universidad.

## **1. Contexto de la Organización**

### *1.1 Análisis de Microambiente de la Organización:*

La Universidad Tecnológica de Pereira se encuentra ubicada en la Vereda La Julita Risaralda y es una institución de educación superior dedicada a prestar servicios en programas de pregrado, posgrado, especializaciones, maestrías y doctorados. Esta institución se creó en el año de 1958 como una entidad de carácter oficial seccional, acogida bajo la ley 41. Posteriormente se decreta como un establecimiento académico de orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

El 4 de marzo de 1961 la Universidad da inicio a sus labores, bajo la dirección de su fundador y rector durante esa época, Doctor Jorge Roa Martínez. Para ese entonces la institución sólo contaba con la facultad de Ingeniería Eléctrica, luego se crean las facultades de Ingeniería Mecánica e Industrial y posteriormente en el año 1965, se crea el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes como una dependencia de extensión cultural.

Para el año de 1967 se crea la facultad de Ciencias de la Educación en búsqueda de fomentar los procesos educativos mediante la profesionalización de la enseñanza en los diferentes niveles del sector educativo. Esta facultad inicia con los programas de Licenciatura en Ciencias Sociales, Español y Comunicación Audiovisual, Matemáticas y Física.

En 1977 se logra la puesta en marcha de la facultad de Medicina y cuatro años después el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes se convierte en la Facultad de Artes y Humanidades, ofreciendo Licenciatura en Artes Plásticas y Música.

En 1984 como resultado de la aplicación de la Ley 80 de 1980, se aprueba una nueva estructura orgánica para la Universidad que da origen a la Facultad de Ciencias Básicas y a la Facultad de Tecnologías. Esta última denominada anteriormente Instituto Politécnico Universitario.

Posteriormente en 1988, se da inicio al programa de pregrado en Filosofía dentro de la facultad de Bellas Artes y Humanidades y un año después se crea el programa de Ciencias del Deporte y la Recreación, adscrito a la facultad de Medicina.

Para 1991, se crea el programa de Ingeniería de Sistemas y Computación, en la facultad de Ciencias Básicas, época en la cual igualmente se crea la facultad de Ciencias Ambientales con el programa de Administración del Medio Ambiente.

Cabe destacar que durante los últimos años, la Universidad ha venido impulsando programas de formación avanzada como lo son las especializaciones, maestrías y doctorados, dándole cabida a la profundización de los diferentes campos del saber.

### Misión Institucional

“Es una Universidad estatal “

Vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción.

- Es un polo de desarrollo

Que crea, transforma, transfiere, contextualiza, aplica, gestiona, innova e intercambia el conocimiento en todas sus formas y expresiones, teniendo como prioridad el desarrollo sustentable en la región eje cafetero

- Es una Comunidad

De enseñanza, aprendizaje y práctica, que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación, diálogo, con responsabilidad social y desarrollo humano, caracterizada por el pluralismo y el respeto a la diferencia, inmersa en procesos permanentes de planeación, evaluación y control.

- Es una organización

Que aprende y desarrolla procesos en todos los campos del saber, contribuyendo al mejoramiento de la sociedad, para formar ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social y económica.

Las funciones misionales le permiten ofrecer servicios derivados de su actividad académica a los sectores público o privado en todos sus órdenes, mediante convenios o contratos para servicios técnicos, científicos, artísticos, de consultoría o de cualquier tipo afín a sus objetivos misionales”.

### Visión Institucional

“Universidad de alta calidad, líder al 2019 en la región y en el país, por su competitividad integral en la docencia, investigación, innovación, extensión y gestión para el desarrollo humano con responsabilidad e impacto social, inmersa en la comunidad internacional”.

### Valores Institucionales

“Trascender el modelo de universidad profesionalizante por el de universidad del saber donde la docencia, la investigación y la extensión propendan por el desarrollo integral del hombre y de la sociedad.

Trabajar por el mejoramiento permanente de la calidad académica. Fomentar el Bienestar Universitario y propiciar el Desarrollo Humano de todos los integrantes.

Participar y promover diferentes procesos de desarrollo social para contribuir al mejoramiento de la sociedad.

Fomentar la participación de la comunidad universitaria. Incrementar la presencia de la universidad en el contexto regional, nacional e internacional.

Recuperar, fortalecer y conservar los valores culturales que propenden por el desarrollo de la sociedad.

Fomentar la cultura de la tradición escrita. Fomentar la interdisciplinariedad.

“La administración de la universidad adoptará como política la descentralización y la desconcentración.

La gestión universitaria en todas sus expresiones estará enmarcada en un proceso de planeación permanente. Todas las actividades realizadas en la universidad serán objeto de evaluación y sus resultados, serán aprovechados para mejorar permanentemente los procesos.

Los criterios y mecanismos para ingresar a la universidad como estudiante o como empleado, garantizarán la igualdad de oportunidades y la selección de los mejores aspirantes.

La inversión en la universidad estará determinada por el Plan de Desarrollo Institucional. La gestión universitaria realizará permanentemente programas de Bienestar para toda la comunidad universitaria. La oferta de programas académicos debe ser la consecuencia de una necesidad social. La actividad académica estará orientada a la articulación de la docencia con la investigación y la extensión.

El quehacer académico se encaminará a la consolidación de las comunidades académicas y del trabajo interdisciplinario. Promover las manifestaciones intelectuales y apoyar su divulgación. Asignar anualmente de su presupuesto recursos financieros acordes con las necesidades de los proyectos de investigación aprobados.

Relaciones permanentemente con el medio

Organizar y fortalecer los apoyos académicos. Garantizar el sistema de información universitaria. Mantener una comunicación permanente al interior de la universidad y de ésta con el medio”.

Actualmente la Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con 14.940 estudiantes en los programas de pregrado y 1.140 en posgrado. Además cuenta con 1976 empleados y 76 dependencias entre las que se encuentra el Centro de Recursos Informáticos y Educativos, área encargada, según su portal institucional, de “Desarrollar el proceso administrativo en el Área de

Telecomunicaciones interna y externa, capacitación teleinformática, diseño e implementación de estrategias en lo relacionado con la investigación, producción y uso de nuevas tecnologías aplicadas a la educación que contribuyan a que la Universidad Tecnológica de Pereira cumpla adecuadamente con su función social a través de la docencia, investigación y extensión”.

Esta dependencia cuenta con siete áreas, Televisión, Diseño Gráfico, Academia Cisco, Capacitación, Red, Salas y desarrollo Web, esta última que se encarga del manejo del “Maletín Virtual para compartir publicar o guardar archivos personales, acceso a información personalizada a través de la aplicación Mi UTP, blog para semilleros y grupos de investigación, correo electrónico, alojamiento del sitio Web de la Universidad en los servidores del Centro de Recursos Informáticos y Educativos CRIE, diseño, desarrollo y alojamiento de páginas web dinámicas, creación de bases de datos con MySQL y PostgreSQL, desarrollos en lenguaje de programación PHP, diseño y desarrollo de productos Multimediales, diseño de Banners en formato Gif o Flash, soporte y mantenimiento de sitios web creados por el CRIE, creación de aplicativo para boletines electrónicos, encuestas y asesoría en registro de dominio”.

El 100% de la población dentro de la sección Web del CRIE corresponde a 25 empleados, de los cuales 14 son Ingenieros de Sistemas y Computación, 1 que se desempeña como coordinadora de área y es Diseñadora Gráfica, 4 son estudiantes monitores de esta misma carrera, 1 es estudiante de Licenciatura en Artes Visuales (que cumple una función como monitora), 1 que es la encargada del diseño gráfico para la web, 3 son estudiantes de Ingeniería Industrial y 1 es practicante de Comunicación Social-Periodismo.

Las edades de los colaboradores de la sección Web del CRIE varían entre los 21 y los 35 años y son personas en su mayoría nacidas en Pereira, con excepción de algunos pertenecientes a municipios risaraldenses aledaños y municipios del Valle.

La mayoría de los integrantes del equipo son jóvenes recién graduados y estudiantes, lo que conlleva a considerar que sus actitudes son guiadas por la practicidad y sus manifestaciones son juveniles. A pesar de que esta característica se arraiga en sus expresiones, se destaca el compromiso por responder al trabajo asignado y la seriedad con que se desarrollan todas las actividades, reuniones y procesos de gestión etc.

### *1.2 Análisis de Macro ambiente de la Organización*

La educación formal dentro del país se encuentra definida por cuatro niveles de escolaridad, preescolar, básica, media y superior, que es el nivel universitario, los cuales son coordinados por el Ministerio de Educación Nacional, quien delega funciones, según las regiones, a las Secretarías de Educación locales.

En ese orden de ideas las universidades han sido inherentes al ejercicio político, económico, social y cultural de Colombia, por lo tanto se han puesto a la vanguardia en la búsqueda de generar un desarrollo sostenible y duradero en el país, dentro de los ámbitos anteriormente mencionados.

Actualmente el país cuenta con una gran variedad de instituciones de educación superior, según el Ministerio de Educación Nacional son “283 en total, 80 son oficiales y 203 privadas. La cobertura total de matrículas académicas para el 2009 fue de 185.322 para carreras técnicas, 297.183 para carreras tecnológicas, 1.011.021 para carreras profesionales universitarias, 54.904 para especializaciones, 20.386 para maestrías y 1.631 para doctorados, dejando un total de 1.570.447 estudiantes que ingresaron a las distintas universidades del país” En Risaralda, de acuerdo con la Secretaría de Educación departamental, se cuenta con 28 instituciones de educación superior.

Dichos planteles representan entre otras cosas, una de las herramientas vitales para el progreso de Colombia, ya que éste depende exclusivamente de una administración orientada por líderes instruidos en los diferentes campos del saber.

Este es un contexto que le ha exigido a estas entidades ser más competitivas en relación a las demás, incrementado su nivel, en cantidad de programas, facultades ofrecidas y en la calidad de los contenidos de sus pensum, para atraer clientes a su tipo de mercado y evitar el cierre de estas instituciones por falta de recursos ya que, económicamente, el sector educativo representa un porcentaje alto dentro de la inversión del sector público y privado, sin embargo, es de anotar que el negocio de las universidades, en especial las privadas, se ha vuelto rentable en muchos lugares del país, pues las ganancias son suficientes para generar diferentes empleos y cubrir con los gastos que éstos demandan.

Dichos niveles de inversión son evidenciados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) quien expuso que “Las principales alzas en los gastos se registraron en los siguientes insumos: compra de equipo de cómputo (12,03%); energía eléctrica (7,57%); relaciones públicas (5,77%); material de enseñanza y suministros (4,93%); combustibles y lubricantes (4,83%); gastos de cafetería (4,55%); contratos de vigilancia (4,36%); profesores hora cátedra (4,09%); nivel técnico administrativo (3,89%); directivos docentes (3,68%); servicios generales (3,38%); estampillas y portes de correo (3,34%); viáticos (3,23%); nivel directivo y profesional (3,17%), y profesional e investigador diferente hora cátedra (3,01%)”. Estos porcentajes son en promedio lo que gastan tanto universidades públicas y privadas.

No obstante, es importante resaltar que la crisis mundial ha golpeado al sistema económico colombiano, generando un choque y una baja en las oportunidades laborales y de creación de empresa, trayendo como consecuencia el quebrantamiento de algunas organizaciones, entre ellas las del sector educativo.

Actualmente, la jurisdicción que rige al sector educativo se enmarca en la Ley General de Educación 115 de 1994, “Una política educativa en función del ideal de ciudadano y ciudadana que esas mismas normas proyectan a través de los derechos y deberes que les atribuyen. En esencia, toda la legislación y la política administrativa colombiana consagran el derecho fundamental de las personas de acceder a la educación y asumen la responsabilidad de garantizar la calidad del servicio educativo, lo mismo que su prestación a todos los sectores y grupos humanos. En la normatividad se perfila, igualmente, una política progresiva, que asegure a todos un desarrollo personal y colectivo en beneficio de toda la sociedad” expone el Informe Nacional Sobre el Desarrollo de la Educación en Colombia, del Ministerio de Educación Nacional del año 2001.

En este mismo informe se explica que “La Ley 30 de 1992 organiza el servicio público de la educación superior y lo define como un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral. Se realiza con posterioridad a la educación media y tiene por objeto el desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional. El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) es el organismo encargado de dirigir la educación superior en Colombia”.

El sector educativo cumple un rol participativo y definitivo dentro de las dinámicas administrativas, económicas y sociales del país, acogiéndose a leyes que conllevan al progreso, en cada una de estas características.

El departamento de Risaralda

Dentro de las 28 instituciones de educación superior que se destacan, se encuentran la Universidad Libre Seccional Pereira, La Universidad Católica Popular del Risaralda, La Corporación Universitaria del Área Andina y la Universidad Tecnológica de Pereira, entidad de carácter pública, además de algunas cedes operacionales de Universidades de otras ciudades como son la Universidad Antonio Nariño, la Cooperativa de Colombia, la Universidad EAFIT y la Universidad Nacional a Distancia.

En relación con Caldas y Quindío, departamentos aledaños a Risaralda, la competencia entre Universidades es amplia, ejemplo de esto es Manizales que cuenta con varias universidades, entre ellas la Universidad de Caldas, y la Nacional, que son de carácter público además de la Universidad Autónoma.

## 2. Papel del Comunicador

En cualquier organización, la comunicación se concibe como una posibilidad de interacción dentro del ámbito social, ya que por medio de ella se logra el entendimiento, la relación y la contribución de los integrantes al crecimiento y el desarrollo de la empresa. Es en este punto donde el profesional en esta área entra a jugar un papel primordial siendo promotor de todos los procesos internos y externos de la empresa, que conlleven al cumplimiento satisfactorio de sus objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo.

Por lo anterior, se genera la necesidad de priorizar dentro de la estructura organizacional, un sistema de comunicación integral, que sea dinamizador de proyectos estratégicos y facilitador de nuevos procesos, ya que la comunicación debe hacer parte de los nuevos ejes de la acción empresarial. De acuerdo con David K. Berlo en su texto *El Proceso de la Comunicación* P. 140. “Nuestro objetivo básico en la comunicación es convertirnos en agentes efectivos” por lo tanto, el Comunicador Social- Periodista de cualquier empresa establece la comunicación como un elemento decisivo para su sostenimiento.

Esta labor obtiene resultados positivos siempre y cuando el profesional asuma una posición responsable, ya que su desempeño y acciones son transversales a todos los procesos, siendo entonces, facilitador de información, propulsor de transformación y constructor de una nueva mentalidad empresarial.

Por otro lado, las empresas de hoy necesitan obtener cada vez más clientes y proporcionar mejores escenarios para ejecutar sus planes de acción, esto hace que el comunicador encuentre estrategias innovadoras para acercarse a los públicos, de acuerdo a sus intereses y con un lenguaje adecuado. La comunicación y el comunicador dentro de la empresa se convierten en una herramienta eficaz para transmitir los ideales y valores de la organización.

Aterrizando estas ideas al contexto de la Universidad Tecnológica de Pereira, el comunicador de dicha entidad debe estar atento a los diferentes enfoques a los que ésta se dedica, siendo un puente estratégico de información entre clientes potenciales, estudiantes, docentes y administrativos. Además, debe diseñar, planear, ejecutar y controlar estrategias que

contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional, a través de la ejecución de planes que transformen las manifestaciones que se dan a nivel interno tanto de los administrativos y docentes, como de estudiantes, para proyectarlos a nivel externo, a futuros clientes potenciales y entidades relacionadas con el sector educativo.

### **3. Diagnóstico del Área de Intervención**

Desde hace varios meses la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos inició la implementación del proyecto de Estandarización y Optimización del Portal Web Institucional, el cual busca en el mediano y largo plazo el posicionamiento de dicho sitio dentro de los buscadores web y ante los usuarios.

Al ser uno de los procesos más importantes que se están ejecutando en la Universidad, se le ha adjudicado un amplio presupuesto por parte de la Junta Directiva de la institución, y con él la contratación de una considerable cantidad de profesionales.

Sin embargo este proyecto ha dejado en evidencia que en la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos, se hace necesario generar cambios en las dinámicas de trabajo, implantando técnicas grupales, donde se consolide un equipo con ideales alineados que beneficien la dependencia.

Las razones principales que llevan a argumentar lo anterior radica en que en el momento del diseño y la planeación del proyecto, no se tomaron en cuenta ciertas características que hoy en día muestran efectos que retardan la producción, como la falta de definición de roles, la competencia entre compañeros, la apatía entre algunos colaboradores y la demora en las entregas de trabajos, evidenciándose la falta de un equipo de trabajo sólido y una carencia en los procesos de comunicación.

Esto ha traído como consecuencia la falta de orden y delegación de trabajos, la productividad poco efectiva, la fragilidad en el sentido de pertenencia hacia la organización y algunos altercados entre los integrantes.

Teniendo en cuenta este escenario, se ha presentado la necesidad de implementar diversas técnicas desde el campo de las humanidades, que fomenten el crecimiento personal de los colaboradores y que logre potencializar sus aptitudes en pro de su beneficio tanto individual, como colectivo y el de la dependencia. Para ello se aplicaron distintos instrumentos de medición como la observación participante, la encuesta y el análisis DOFA.

### **Análisis DOFA**

#### Debilidades

- Se evidencia una carencia de orden en la división de trabajo y definición de roles.
- Se presentan diferencias personales entre compañeros.
- Se muestra una falta de apropiación del cargo y pertenencia hacia la organización.
- No hay una cultura del trabajo en equipo, se dificulta la toma de decisiones en conjunto y el cumplimiento de las mismas.

#### Oportunidades:

- Se espera lograr los objetivos expuestos en el proyecto de estandarización del portal web institucional.
- Proyectar la sección web como una de las dependencias más sobresalientes y posicionadas de la Universidad.
- Darle cabida a la apertura de nuevos proyectos innovadores dentro de la dependencia.
- Desarrollar un Plan Estratégico de Comunicación.

#### Fortalezas:

- Competencias profesionales excelentes.
- Actitud positiva y guiada hacia los cambios de las dinámicas de trabajo.
- Personal joven y dispuesto a adecuarse a las nuevas tendencias informáticas y tecnológicas.

#### Amenazas:

- Pérdida del enfoque del proyecto o la caída del mismo.
- Resultados negativos del proyecto bandera.
- Resultados negativos del Plan Estratégico de Comunicación.
- Empeoramiento de las debilidades.

**Observación participante**

Fecha y hora	Actividad	Observación
Julio 27 - 10 a.m.	Reunión del equipo de trabajo	Se presenta una situación. Es necesario tomar una decisión en equipo respecto a la división de trabajos y la elección de aplicaciones, se evidencian discusiones, se prolonga el tiempo para definir puntos que no son relevantes y quedan cosas inconclusas, se evidencia una tensión y una necesidad de que las decisiones tomadas sean a partir de objetivos individuales y no colectivos.
Agosto 20 - 2 p.m.	Reunión de algunos miembros del equipo de trabajo.	Se reúnen unos integrantes de la sección para definir parámetros para la decisión de las nuevas aplicaciones, al ser una reunión convocada sin ser publicada, se prestó para malas interpretaciones donde varias personas se sintieron excluidas.
Agosto 24- 2 p.m	Reunión de algunos miembros del equipo de trabajo.	Se reúnen miembros del equipo para discutir las aplicaciones, después de

		mucho hablar se definen 4 grandes aplicaciones para el portal web. No se presentan discusiones o altercados, pero si hay mucha demora para decidir.
Septiembre 10- 10 a. m.	Reunión de todo el equipo de trabajo	Se exponen los resultados de las reuniones anteriores y se muestran las aplicaciones definidas. Durante la reunión el resto de integrantes que no participó de las anteriores aclaran que hay algunas aplicaciones que no se pueden hacer y justifican las razones, demostrando que el tiempo dedicado para definir esto se perdió. Se toman otras decisiones.
Septiembre 30 3 p. m.	Análisis de las situaciones anteriores.	Después de los altercados de esas reuniones, no se han desarrollado las aplicaciones definidas y las propuestas quedaron inconclusas, no se ejecutaron.

**Tabla 1 Observación Participante. Fuente: elaboración propia**

#### **4. Eje de Intervención**

##### *Cultura Organizacional*

De acuerdo con los resultados del análisis DOFA realizado y la observación participante, se plantea la necesidad de formular un Plan Estratégico de Comunicación direccionado hacia la Cultura Organizacional, un asunto que según el autor Chiavenato (1989) es "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."(p. 464)

Este asunto comunicativo representará la coyuntura entre las formas de trabajo que se vienen manejando hasta ahora y transformará las visiones generalizadas que se tienen, ya que es una herramienta fundamental que ayuda a consolidar una cultura de trabajo en equipo, de disciplina, de compañerismo, a través de valores y estrategias guiadas hacia los comportamientos colectivos.

Dentro del marco de dicho plan, se planea ejecutar diversas estrategias y tácticas dirigidas a la transformación de las dinámicas laborales de los colaboradores, quienes identificarán sus metas de manera individual, con las de la colectividad y las de la organización.

Las funciones que se realizarán durante la ejecución del Plan serán propicias para la facilitación y mediación, entre otros puntos, del diseño de una definición específica de roles a desempeñar dentro del de proyecto de Estandarización y Optimización del Portal Web Institucional, impulsando una cultura del trabajo en equipo, el respeto, compañerismo e identidad frente a la institución.

## **5. Justificación del Eje de Intervención**

De acuerdo con el diagnóstico elaborado en este documento, surge la necesidad de implementar nuevas maneras de ejercer los diferentes trabajos establecidos dentro de la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos, asegurando la efectividad y al mismo tiempo, generando pertenencia e integración entre los colaboradores de dicha dependencia, es por esto que se considera la intervención a través de un asunto comunicativo como lo es la Cultura Organizacional.

Este concepto genera gran impacto en las empresas si es implementado de manera eficiente, ya que facilita los procesos de trabajo y enriquece a las personas que se involucran con dichos cambios, siempre y cuando, éstas consideren necesaria la intervención y se dejen “culturizar” con ella, es claro que dentro de la dependencia, este primer paso ya fue dado y hay una disposición por parte de todos los colaboradores.

La elección de este tema, surge de la necesidad de transformar un problema en oportunidad, siendo hoy, la generación de conflictos, la falta de planeación y delegación de roles y funciones, además de la carencia en el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización. Todo esto se convertirá, en la consolidación de un equipo de trabajo unido, eficiente, eficaz y oportuno.

Concatenado a lo anterior se refleja una necesidad de establecer unos roles bien definidos para cada uno de los integrantes de la Sección, pues actualmente no se cuenta con unos cargos especificados formalmente y esto evidencia una falta de planeación, que puede entorpecer la producción efectiva del proyecto.

Cabe aclarar que el diagnóstico salió del análisis de las conclusiones entregadas por los instrumentos de Investigación aplicados, como la encuesta, la observación participante y el análisis DOFA. Claro está que las encuestas desarrolladas por los colaboradores muestran su interés en mejorar sus rutinas de trabajo en pro de la organización.

## **6. Objetivos**

### *6.1 Objetivo General*

- Apoyar a la gestión de la comunicación interna a través del fortalecimiento de la Cultura Organizacional en la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

### *6.2 Objetivos específicos*

- Para diciembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá mejorado la percepción de los colaboradores frente a su sitio de trabajo de un 50% a un 70% viéndola como una entidad que le permite crecer profesionalmente y del mismo modo como un apoyo en el cumplimiento de sus metas personales.
- Para diciembre de 2010, la sección Web del CRIE habrá incrementado de un 50% a un 70% el número de personas que depositan su confianza en sus compañeros de trabajo.
- Para diciembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá incrementado de un 50% a un 70% el número de personas que tengan disposición para trabajar en equipo con sentido de pertenencia por su sitio de trabajo.
- Para diciembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá establecido su organigrama con un manual de funciones para todos los integrantes de la Sección.

## **7. Marco Teórico- Conceptual**

Las organizaciones son un espacio donde convergen todo tipo de cambios sociales, culturales, económicos y políticos, para los que se debe estar preparado. Sin embargo, de acuerdo con teóricos de los comportamientos de los seres humanos, asumir estas modificaciones resulta difícil en un lugar como es la empresa, donde se encuentran diferentes formas de pensar y actuar, entre las cuales se evidencia el rechazo al cambio o la dificultad para asimilarlo.

Por razones como las anteriores es que la comunicación ha tomado importancia en el manejo administrativo de las empresas, pues su óptimo uso, trae resultados decisivos para el crecimiento empresarial de las mismas. “La comunicación se constituye como un instrumento estratégico para conseguir la participación de todo el personal en el diseño del proceso de cambio y el compromiso en la aplicación del mismo, con ello se facilita el éxito de cualquier operación” (Elias y Mascaray, 1998, pág. 54) la comunicación organizacional entonces, genera impacto en los contextos de los colaboradores, de los clientes, los proveedores, entre otros.

Precisamente la necesidad de responder a estos impactos ha sido uno de los motores fundamentales para el diseño de un concepto que replantea las dinámicas de trabajo donde una metodología más estructurada permite la obtención de mejores resultados.

La Cultura Organizacional representa hoy, uno de los puntos más importantes a intervenir por parte de la comunicación estratégica, sin importar el sector al que pertenezca, porque su buena gestión lleva a la consolidación de un equipo de trabajo alineado con el Plan Estratégico de la empresa, además de conservar y mejorar todo ese entramado de significados socialmente compartidos por los colaboradores de los mismos.

Dentro de la realidad de las empresas, se puede inferir que los comportamientos colectivos dentro de ellas son similares a los de cualquier tipo de sociedad, donde existen valores, tradiciones, objetivos comunes que llevan al bienestar de toda la comunidad, en este caso, de los colaboradores y dueños de una empresa. De acuerdo con Chiavenato la Cultura Organizacional se define como "Un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."(1981, p.464). El uso efectivo de este término promueve la lealtad, la confianza, la vitalidad, la participación, los

valores y la congruencia en los comportamientos colectivos en beneficio de la empresa, de los colaboradores y de los clientes.

Queda claro entonces que la Cultura Organizacional en la actualidad va dirigida a personas constructoras de un ambiente en el que se den plenamente los procesos humanos en relación con la sociedad. “Los más importantes procesos humanos en términos de la Cultura Organizacional son:

- La comunicación e información.
- La integración y el trabajo en equipo.
- La motivación y el reconocimiento.
- La creatividad e innovación.
- La capacitación y el desarrollo humano.
- La toma de decisiones.
- El liderazgo” (Silíceo, Casares, González, 1999 p. 130).

Estas características son las que re direccionan las dinámicas empresariales, convirtiendo a la cultura en un todo compartido, que surge desde la interacción de todos los individuos que conforman dicha sociedad y dicho contexto organizacional.

El conjunto de mecanismos que hacen parte de la Cultura Organizacional debe estar integrado, o como lo nombran los autores anteriores, “sistematizado” como un todo en el que cada parte cumple funciones diversas pero confluyentes en la consecución de los fines generales.

Dentro de este asunto comunicacional se acaparan todas las normas generales que abrigan a las organizaciones, desde los valores, las políticas, misión, visión, metas y comportamientos. En general, hablar de Cultura Organizacional, es hablar de la personalidad de una empresa, de su carácter y de su proyección a nivel externo. Tener en cuenta estos aspectos, es asegurarle a la entidad un posicionamiento en el mercado,

además de una imagen positiva ante los consumidores o clientes potenciales. Es aquí donde el papel de la comunicación y de los profesionales de esta rama se vuelve fundamental, pues “Que las partes estén organizadas, significa que cada una tiene su razón de ser y su misión que cumplir; también significa que si una falla, repercute en el todo” (Silíceo, Casares, González, 1999 p. 87). Es por esto que la persona encargada de fortalecer este asunto dentro de las empresas, es también responsable de cuidar que las partes funcionen adecuadamente, que cumplan sus metas de manera individual, para obtener logros colectivos.

De acuerdo con el autor Germán Caicedo “Cuando escuchamos hablar de cultura pensamos en valores, normas, hábitos, creencias, ritos, es decir, una serie de manifestaciones organizacionales en donde se refleja de qué manera actúan los empleados de la organización”

Para este mismo autor, quien ha escrito sobre diferentes asuntos comunicacionales, existen aspectos que se deben medir cuando se habla de Cultura Organizacional:

“Importancia: Grado en el que el empleado manifiesta que los componentes de cultura son relevantes para él y para la Organización. La importancia regularmente se mide a nivel interno, aunque también pueden obtenerse estos índices con los públicos externos.

Tenencia: Grado en que el empleado manifiesta actuar de acuerdo con ese marco Cultural (de los valores, normas, principios, ritos, hábitos y competencias). Cuando la medición se hace a nivel externo, esta dimensión revela el grado en que esos públicos creen que dichos valores o normas son importantes para la compañía.

Pertenencia: Grado en el que el empleado percibe que los demás compañeros y la Organización actúan alineados con el marco Cultural establecido, evidenciando que los colaboradores han generado o no un sentido de pertenencia hacia los elementos que caracterizan la cultura de la empresa. Este índice tampoco se mide entre públicos externos

Aceptación: Grado en el que el empleado manifiesta su nivel de acuerdo o desacuerdo con que esos elementos sean los que deben caracterizar la cultura en la organización, trátase de creencias, normas, valores, entre otros. Es decir, es identificación pero también aceptación.”

Cada componente de este asunto es asociado con una variable. Si en la organización el marco cultural está definido por valores, entonces esa sería nuestra variable de análisis.

Atribuir todo lo anterior a la realidad de una organización, en este caso, a la Universidad Tecnológica de Pereira, se hace necesario en el momento de constituir la Cultura Organizacional como un asunto necesario para el sostenimiento de dicha institución, específicamente para la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos CRIE.

Teniendo en cuenta que según estos autores la Cultura Organizacional es un eje transformador y creador de dinámicas comportamentales colectivas, es importante destacar que esta Sección de la institución, al ser una de las más grandes de dicha dependencia, requiere de un tratamiento cultural, donde los colaboradores se correlacionen mutuamente y generen una personalidad común que los identifique frente a sus clientes externos. Es en esta labor donde entra el comunicador organizacional a ser agente estratégico para dichos cambios, donde es relevante crear nuevas perspectivas de trabajo en equipo, compañerismo, pertenencia hacia la organización y demás.

Hoy en día las consideradas empresas visionarias, son aquellas cuya proyección estratégica se encuentra puesta en la conjunción entre el capital intelectual y el capital emocional, ya que se genera una relación estrecha entre hombre-organización-productividad. Hablar de capital intelectual es “hablar del futuro, del conocimiento y la información, de Cultura Organizacional y valores, de educación integral, de éxito empresarial e institucional, de productividad, calidad y servicio y, por tanto, es hablar de competitividad” (Silíceo, Casares, González, 1999 p. 139).

Por otro lado, el capital emocional representa “La vida afectiva y las actitudes básicas de la integración, lealtad, compromiso, es una dimensión afectiva, emotiva e intuitiva del ser humano en relación con el trabajo y su vida en general” (Silíceo, Casares, González, 1999 p. 148). El conjunto de estas dos visiones se relaciona con la Cultura Organizacional ya que la calidad y la competitividad son elementos imperativos dentro de una organización que pretende sostenerse y progresar.

En la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira, se cuenta con personal intelectual capacitado, formado en su mayoría, en Ingeniería de Sistemas y Computación, facilitando el proceso del manejo de una óptima cultura hacia la competitividad y la estrategia de negocio, sin embargo, el capital emocional se encuentra desfasado y es necesario “culturizar” a los colaboradores, de necesidades como el compañerismo, el trabajo en equipo, la pertenencia hacia la organización, entre otros valores.

“Hoy el gran desafío del autentico líder que trasciende es el del saber conjugar visión, misión, valores, conocimiento e imaginación, que permitan iniciar la partida con la apertura precisa que conduzca al jaque mate contra el riesgo global. Obviamente, estamos pensando ganar la partida de una sobrevivencia humana solidaria” (Silíceo, Casares, González, 1999 p. 105). Es precisamente a esta premisa hacia donde se pretende llegar al implementar un asunto comunicacional como lo es la Cultura Organizacional dentro de una organización, ya que es necesario conformar líderes, con capacidad cognitiva y al mismo tiempo con carisma y compañerismo, personas estratégicas, competitivas, pero solidarias y honestas paralelamente. Todo esto se logra a través de la culturización de las sociedades dentro de un contexto empresarial, en este caso, en los colaboradores de la sección Web del CRIE- Universidad Tecnológica de Pereira.

### 8. Cronograma de Actividades

Azul: Planeación

Naranja: ejecución

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Formulación del Plan	■	■	■	■																
Realización del diagnóstico y análisis					■	■	■	■												
Planteamiento del Plan de Intervención									■	■	■	■								
Ejecución del Plan													■	■	■	■				
Retroalimentación del Plan-Resultados																	■	■	■	■

Tabla 2 Cronograma. Fuente: elaboración propia.

## **9. Presentación de Análisis y Resultados**

### *9.1 Metodología para el desarrollo del eje de intervención*

#### *9.1.1 Análisis de población*

De acuerdo con el ejercicio de observación participante, además de la recolección de información por medio de entrevistas informales, se obtuvo la información general de todos los integrantes de la sección Web.

Variable geográfica:

El 100% de la población dentro de la sección Web del CRIE corresponde a 25 empleados, de los cuales 14 son Ingenieros de Sistemas y Computación, 1 que se desempeña como coordinadora de área y es Diseñadora Gráfica, 4 son estudiantes monitores de esta misma carrera, 1 es estudiante de Licenciatura en Artes Visuales que cumple una función como monitora, 1 que es la encargada del diseño gráfico para la web, 3 son estudiantes de Ingeniería Industrial y 1 es practicante de Comunicación Social-Periodismo.

Las edades de los colaboradores de la sección Web del CRIE varían entre los 21 y los 35 años y son personas en su mayoría nacidas en Pereira, con excepción de algunos pertenecientes a municipios risaraldenses aledaños y municipios del Valle.

Variable demográfica:

El estrato socioeconómico de los empleados oscila entre el 3 y el 4. Del 100% de los empleados de esta área el 64% tiene una formación profesional y el otro 36% está en proceso de obtener el título profesional, los cuales cumplen diferentes roles dentro del equipo y asumen un papel de trabajadores y no de estudiantes, por lo tanto sus responsabilidades no se alejan de las de un profesional.

Variable conductual:

La mayoría de los integrantes del equipo son jóvenes recién graduados y estudiantes, lo que conlleva a considerar que sus actitudes son guiadas por la practicidad y sus manifestaciones son juveniles. A pesar de que esta característica se arraiga en sus expresiones, se destaca el compromiso por responder al trabajo asignado y la seriedad con que se desarrollan todas las actividades, reuniones y procesos de gestión etc.

Variabes e instrumentos

Son cuatro los aspectos que debemos medir cuando hablamos de cultura organizacional:

**Importancia:** Grado en el que el empleado manifiesta que los componentes de cultura son relevantes para él y para la Organización. La importancia regularmente se mide a nivel interno, aunque también pueden obtenerse estos índices con los públicos externos.

**Tenencia:** Grado en que el empleado manifiesta actuar de acuerdo con ese marco Cultural (de los valores, normas, principios, ritos, hábitos y competencias). Cuando la medición se hace a nivel externo, esta dimensión revela el grado en que esos públicos creen que dichos valores o normas son importantes para la compañía.

**Pertenencia:** Grado en el que el empleado percibe que los demás compañeros y la Organización actúan alineados con el marco Cultural establecido, evidenciando que los colaboradores han generado o no un sentido de pertenencia hacia los elementos que caracterizan la cultura de la empresa. Este índice tampoco se mide entre públicos externos

**Aceptación:** Grado en el que el empleado manifiesta su nivel de acuerdo o desacuerdo con que esos elementos sean los que deben caracterizar la cultura en la organización, trátase de creencias, normas, valores, entre otros. Es decir, es identificación pero también aceptación

## Instrumentos

Encuesta: se intervino por medio de una encuesta que se realizó a cada uno de los integrantes de la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica.

Análisis DOFA: se realizó este tipo de diagnóstico para dar cuenta de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica.

Observación Participante: se realizó un análisis detallado de las dinámicas grupales por medio de este método

### *9.2 Desarrollo del eje de intervención*

#### Resultados de las encuestas

Total encuestas: 20

#### 1. Usted piensa qué la Sección web del CRIE es una dependencia...:

- A.** Que atiende a sus intereses y lo ayuda a trascender como persona.
- B.** Que le permite desarrollarse en el medio laboral aportándole mejores características a su hoja de vida.
- C.** Que le brinda una oportunidad de trabajo.
- D.** Que lo encasilla en una sola función y no lo deja aprender nuevas disciplinas.
- E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

(Otro: que me permite entrar en contacto con el mundo laboral, aplicando conocimientos de mi interés)

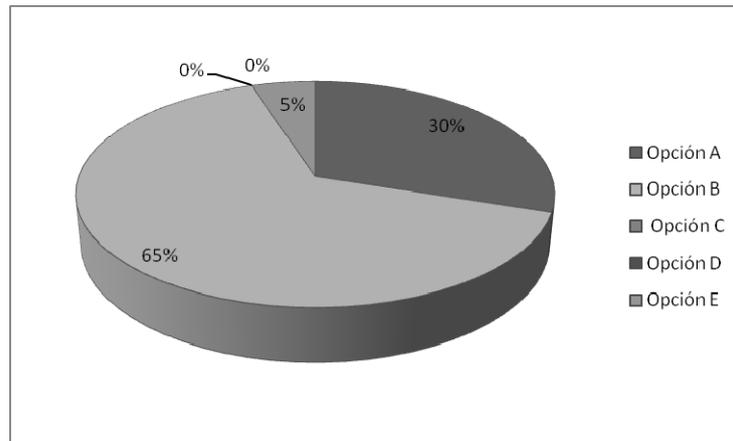


Figura 1. Opinión sobre la sección Web.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: Del 100% sobre el total de integrantes de la sección Web del CRIE, el 65% considera que la dependencia es un aporte laboral que le contribuye al buen desempeño de su campo profesional y la optimización de su hoja de vida, lo que implica una satisfacción mayoritaria frente a la organización como una institución de calidad que genera renombre a nivel interno y externo. Sin embargo este porcentaje se contrasta con el 30% que eligió la opción (B) donde se presenta un entrelazo con el ámbito laboral y el crecimiento personal, siendo el elemento ideal de cualquier organización. El 5% restante apoya otra respuesta donde se explica que esta dependencia le aporta conocimientos de interés particular, teniendo contacto con las dinámicas del mundo laboral.

2. La sección Web del CRIE le ha aportado a su vida:

- A.** La oportunidad de crecer y desarrollarse como persona.
- B.** La posibilidad de potenciar sus capacidades.
- C.** Una alternativa de vida más para sustentarse económicamente.
- D.** Nada distinto a otros trabajos que ha tenido.
- E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

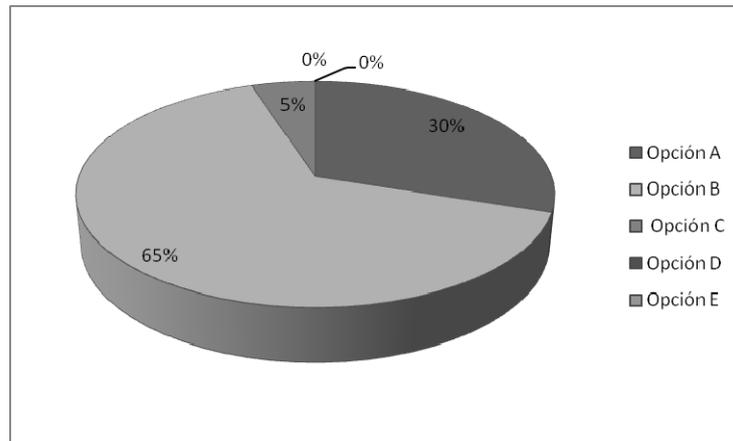


Figura 2 .Qué ha Aportado la Sección Web a los colaboradores.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: La mayoría de los encuestados se inclinaron por la opción (B) con un 65%, afirmando que la sección Web del CRIE le ha aportado a sus vidas la posibilidad de potencializar sus capacidades, siendo una respuesta racional, que evidencia una carencia en la parte emocional de los colaboradores quienes no reflejan su crecimiento como seres humanos dentro de su campo laboral. El porcentaje que afirma que la dependencia colabora en esos aspectos es de un 30 % lo que significa que una parte significativa, pero no determinante, sí se siente identificada con la organización desde todos los sentidos de sus vidas. Un 5% considera que es una alternativa de vida para suplir gastos económicos, lo que implica una necesidad de reforzar el sentido de pertenencia de los integrantes de la Sección a partir de estrategias que les permita sentirse cómodos, pero sobretodo completos trabajando en este sitio.

3. Cuando tiene alguna duda sobre su trabajo, sobre la sección Web o sobre el CRIE en general, usted se encuentra con:

**A.** Personal capacitado que le colabora con sus inquietudes y despeja sus dudas.

**B.** Personas siempre disponibles para colaborarle en todo.

**C.** Personas que saben cómo ayudarla, pero no tienen mucho interés en hacerlo. **D.** Personas con poca actitud de colaboración, que no le brindan la ayuda que necesita.

**E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

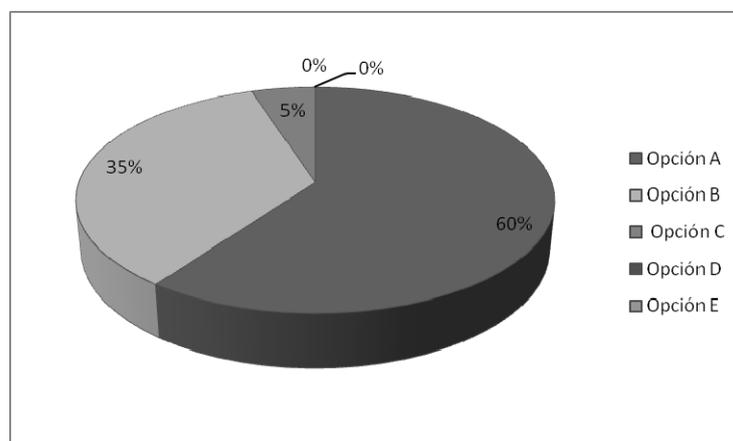


Figura 3. Percepción de los colaboradores frente a dudas e inquietudes en la sección.  
Fuente: elaboración propia.

**Análisis:** Los resultados de la pregunta sobre las dudas que abordan a cualquier colaborador de la sección Web del CRIE indican que un 60% de las personas consideran que el personal está capacitado para resolver dudas de carácter empresarial, sin embargo no consideran que haya mucha disponibilidad de las personas para hacerlo. Esto se complementa con la apreciación de un 5% de los encuestados quienes consideran que hay personas que saben cómo ayudarlo pero sin voluntad de hacerlo. El 35% de las personas de la Sección, consideran que hay personal capacitado y con voluntad de ayudar, una cifra significativa y positiva para la organización.

**4. Usted siente que le ha aportado a la organización:**

- A.** Una labor eficiente, basada en responsabilidad y esmero.
- B.** Buena calidad en el servicio que presta, pensando en su bienestar y en el de la empresa.
- C.** El cumplimiento exclusivo de lo que le corresponde hacer.
- D.** Un trabajo al que no le dedica toda su atención ya que usted tiene otras actividades por realizar. Connotación

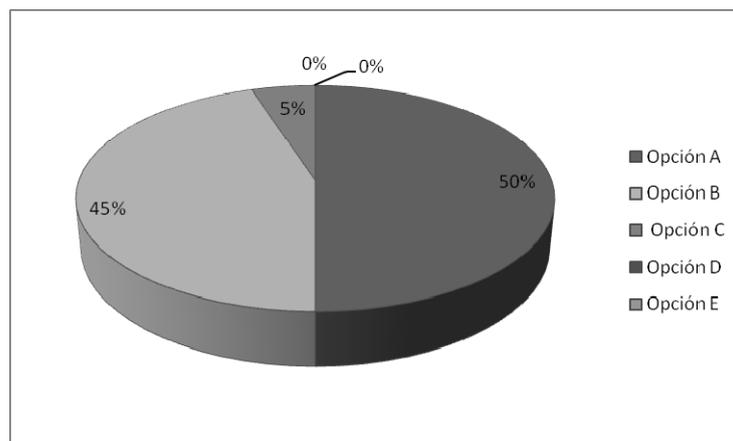


Figura 4. Qué le han aportado los colaboradores a la Sección.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: El personal de la sección Web del CRIE en su mayoría se siente satisfecho con el trabajo realizado, haciendo énfasis en una labor eficiente y con responsabilidad, manifestado en un 50%. Seguido de un 45% de personas con una inclinación guiada hacia el bienestar colectivo e individual, donde la organización y el empleado se benefician paralelamente, esta consideración es fundamental ya que las prácticas de las personas que buscan el bien común facilitan el trabajo en equipo y optimizan cualquier proceso. Un 5% no concuerda con esta apreciación, ya que considera que cumple exclusivamente con lo que le toca hacer dentro de la Sección, planteando la necesidad de reforzar este aspecto.

5. Cuando tiene problemas de tipo personal que le afectan en su trabajo, usted prefiere:

- A. Contárselo a su jefe.
- B. Buscar ayuda con algún compañero de confianza.**
- C. Buscar ayuda en una persona externa al trabajo.
- D. Dejar el trabajo a un lado para solucionarlo.

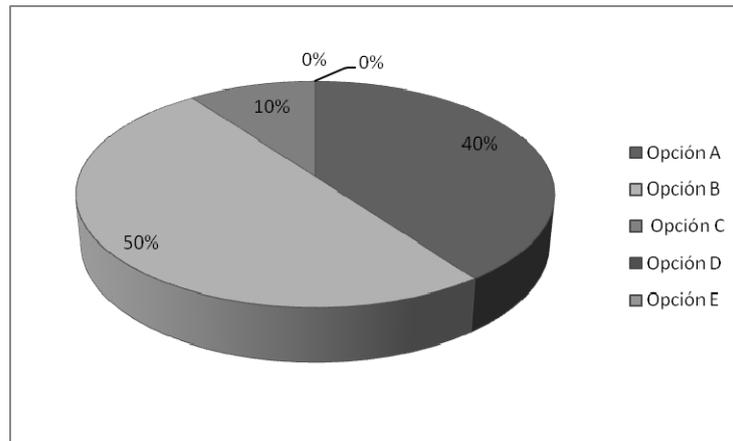


Figura 5. Problemáticas que afectan a los integrantes de la Sección.  
Fuente: elaboración propia

Análisis: La confianza es una de las características primordiales para un buen desempeño colectivo. En la pregunta acerca de los problemas personales que afectan el ámbito laboral, un 50% del personal busca a un compañero cercano, lo que deja entrever que existen lazos de compañerismo que permiten efectuar buenas relaciones internas. Un 40% le plantea sus percances al jefe, aspecto que muestra una cercanía entre jefe coordinador y sus colaboradores, una ventaja para lograr un trabajo en equipo positivo. Por otro lado, un 10% de los encuestados considera que es mejor preguntarle a un agente externo, lo que implica una necesidad de optimizar los lazos afectivos de tal modo que se integre unas dinámicas de labores en conjunto, buscando el bienestar sea individual, colectivo y de la organización.

6. Trabajando en la sección Web del CRIE usted se siente:

- A. Como parte de un equipo de trabajo que está en busca del progreso de todos.
- B. Como un empleado importante para alcanzar los logros de la empresa.
- C. Como un empleado más.
- D. Como un empleado dedicado a cumplir órdenes.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

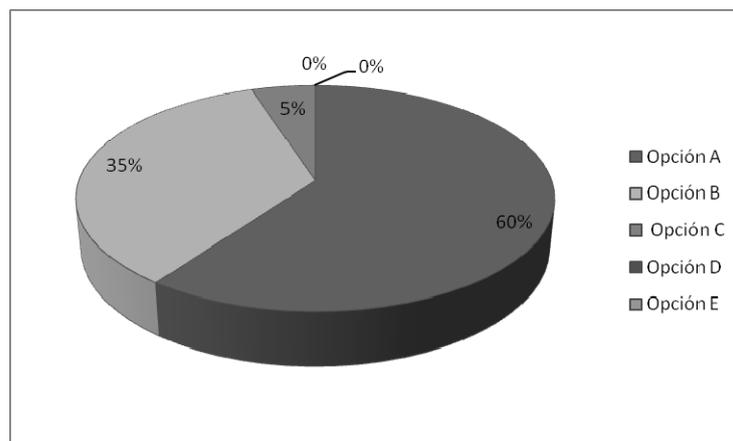


Figura 6. Cómo se sienten los colaboradores trabajando en la sección.  
Fuente: elaboración propia

Análisis: el 60% de los integrantes de la sección Web del CRIE considera que su trabajo desempeñado beneficia la organización y al equipo de trabajo, siendo parte fundamental dentro de cada una de las decisiones tomadas allí. El 35% del personal siente que son una parte importante para lograr las metas planteadas por la organización, sin embargo no se sienten parte de un equipo de trabajo ni buscan el progreso colectivo. Por último, un 5% de los colaboradores se sienten como unos empleados más, evidenciando una carencia en el compañerismo y el trabajo en equipo.

7. Cada compañero de la sección Web del CRIE para usted representa:

- A.** Un apoyo laboral en momentos de dificultad dentro del trabajo.
- B.** Un amigo dispuesto a brindarle apoyo más allá del campo laboral.
- C.** Una competencia donde el más hábil lidera los proyectos.
- D.** Un empleado necesario para cumplir los roles requeridos por la Sección.
- E.** Otro ¿Cuál?

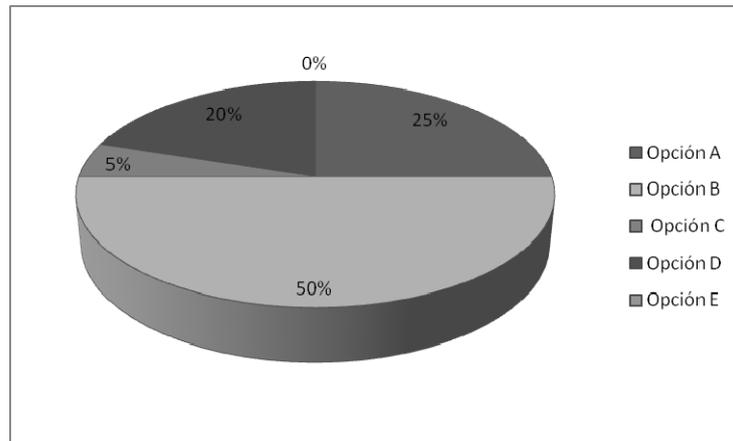


Figura 7. Qué representan los compañeros de la sección Web para los colaboradores.  
Fuente: elaboración propia

Análisis: El 50% de los colaboradores de la sección Web del CRIE consideran que sus compañeros representan un apoyo que les contribuye en el crecimiento de carácter laboral y personal, sin embargo, los resultados de las cifras expuestas en esta pregunta reflejan unas falencias que respectan a los lazos personales y las acciones de tipo laboral, al existir un 5% sobre la población que piensan que sus compañeros son una competencia donde el más hábil lidera los trabajos, seguido del 20% quienes consideran que sus compañeros son un elemento importante para cumplir los roles de la sección pero no representan un apoyo en momentos difíciles. Un 25% de los empleados piensa que sus compañeros son sus amigos y representan un apoyo más allá de su campo laboral.

8. Cuando algún compañero necesita de su ayuda para hacer un trabajo urgente, usted:

- A.** Lo ayuda sin que él tenga que pedirselo.
- B.** Le da ánimo para que pueda terminarlo rápido.
- C.** No se preocupa, porque eso le corresponde a él.
- D.** No se entera porque sólo se concentra en lo que a usted le corresponde.
- E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

(otro: le brindo mi ayuda si lo solicita-----lo ayudo lo más rápido que puedo)

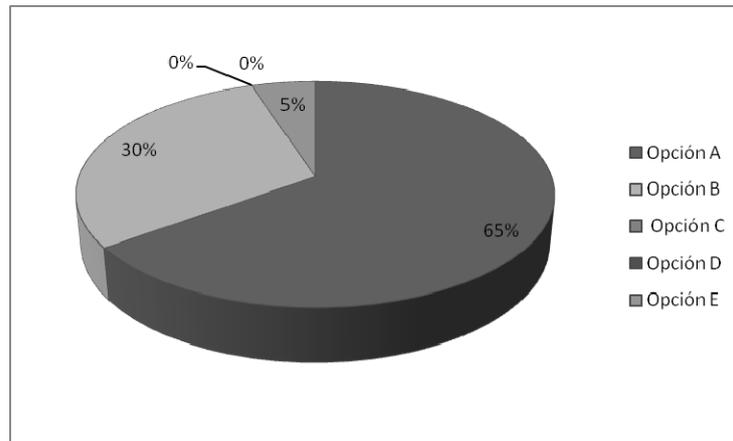


Figura 8. Colaboración entre compañeros de la Sección.  
Fuente: elaboración propia

Análisis: El 65% de los integrantes de la dependencia tiene la disposición de apoyar a sus compañeros ante cualquier necesidad, lo que refleja una voluntad colectiva que espera que fluya un trabajo en equipo eficiente y se consoliden lazos afectivos de compañerismo. El 30% de las personas piensa que es necesario darle ánimo a su compañero para que soluciones sus problemas, pero piensa que debe hacerlo solo. El 10% respondió la opción (E) otro. En esta respuesta afirmaron que brindaría ayuda a su compañero si éste se lo solicita y que lo ayuda lo más rápido que pueda.

9. Cuando ha tenido que trabajar con otros integrantes de la sección, usted siente:

- A.** Que trabajando en equipo se obtienen mejores resultados.
- B.** Que es importante conocer cómo trabajan sus otros compañeros.
- C.** Que lo hace por obligación.
- D.** Que prefiere trabajar solo.
- E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

(Otro: no he tenido que trabajar en equipo)

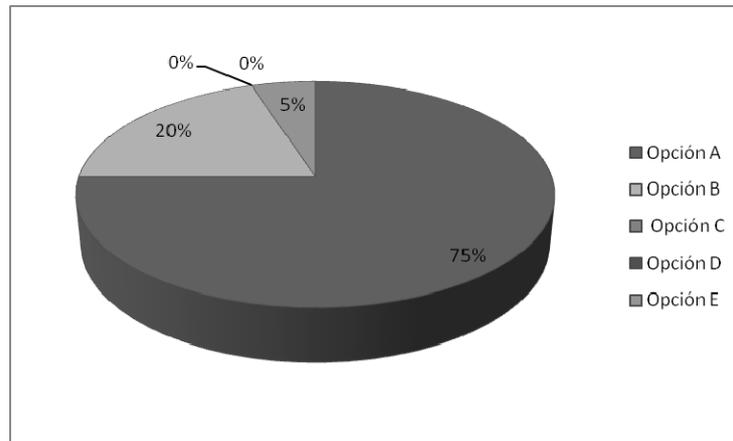


Figura 9. Cómo se sienten los colaboradores trabajando en equipo.  
Fuente: elaboración propia

Análisis: un 75% de los integrantes de la Sección considera que el trabajo en equipo obtiene los mejores resultados, siendo consecuentes con la pregunta anterior, ya que la mayoría de las personas piensa y tienen la voluntad de cambiar sus dinámicas individuales, hacia la integración del trabajo en equipo y la optimización de todos los procesos. El 20% de los colaboradores tiene en cuenta que es importante conocer cómo trabajan sus compañeros ya que hay actitudes y reacciones distintas que pueden contribuir o entorpecer el trabajo. El 5% no ha trabajado aún con el equipo de trabajo de la Sección.

10. Cuáles son las metas de tipo personal que se ha fijado dentro de la empresa:

**A.** Crecer profesionalmente.

**B.** Mejorar su calidad de vida.

**C.** Obtener únicamente lucro económico.

**D.** Utilizar el tiempo en algo productivo.

**E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

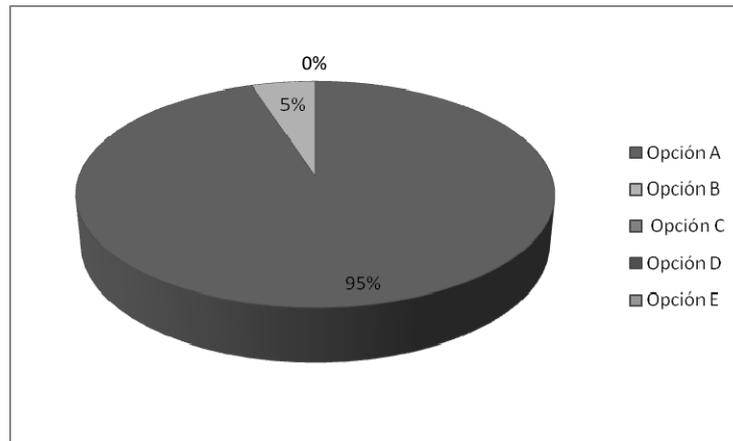


Figura 10. Metas personales de los colaboradores de la Sección.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: El 95% de las personas encuestadas considera que sus metas alcanzadas dentro del CRIE es su crecimiento profesional, seguidos de un 5% quienes consideran que su calidad de vida ha mejorado, a pesar de que el crecimiento profesional es un aspecto primordial para cualquier persona, es necesario comprender que la calidad de vida integra ese ámbito, junto con otros aspectos como la comodidad en el sitio de trabajo, las buenas relaciones y la sensación de satisfacción tanto laboral como personal, lo que implica una necesidad de impulsar estos aspectos a partir de la satisfacción personal desde las percepciones de los empleados frente a sus compañeros y a la organización como tal.

11. Respecto a esas metas, considera que sus compañeros:

**A.** Las han tenido en cuenta y lo han ayudado para que las alcance.

**B.** Saben de ellas y por tanto esperan que puedan ayudarlo a alcanzarlas.

**C.** No se han interesado en preguntárselas.

**D.** Aunque las conocen, no hacen nada para que las alcance.

**E.** Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

*(Otro: sólo me corresponde a mí)*

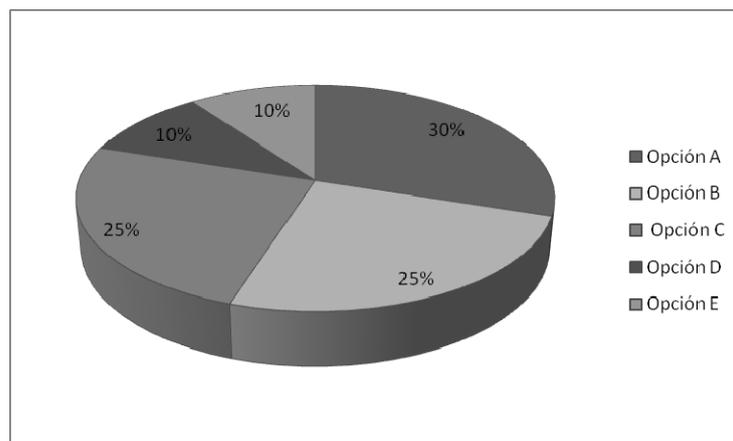


Figura 11. Conocimiento de las metas de los compañeros de la Sección.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: Las respuestas a esta inquietud son variadas, un 30% de los colaboradores piensa que sus compañeros conocen sus metas y le han contribuido en el cumplimiento de las mismas. Un 25% afirma que sus compañeros conocen sus metas y esperan que pueda cumplirlas, pero no le aportan a ese logro. Otro 25% afirma que sus compañeros no se han interesado en preguntarle cuáles son esas metas y en qué pueden ayudarles. Un 10% considera que conocen sus metas pero que no hacen nada para que las alcance y el 10% que respondió otro piensa que sus metas solo le corresponden a cada persona.

12. Si tuviera que cambiarle algo a sus compañeros de la sección Web del CRIE sería:

- A.** La poca disposición para ejecutar los trabajos
- B.** La actitud que forma discordias en las relaciones
- C.** No cambiaría nada
- D.** Considera que sus compañeros tienen más cualidades que los hace indispensables dentro de la sección, por lo tanto no hay necesidad de cambiar nada.
- E.** Otro ¿Cuál?

*(Otro: nada así están bien----- la puntualidad de "Dero")*

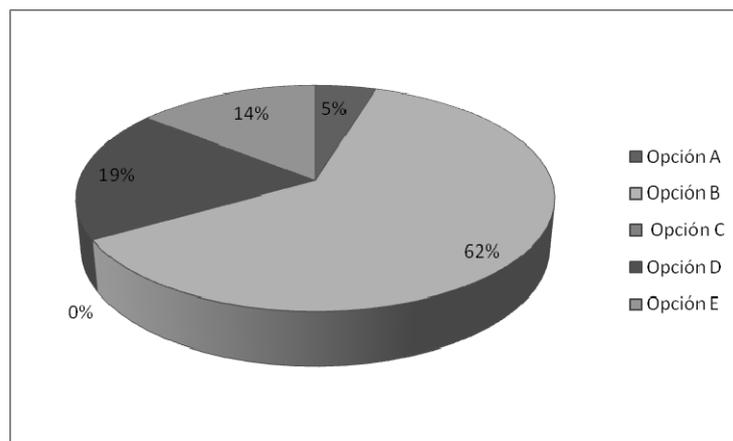


Figura 12. Qué cambiarían los integrantes de la Sección.  
Fuente: elaboración propia.

Análisis: el 65% de los integrantes de la sección Web del CRIE considera que sus compañeros deben cambiar algunas actitudes que generan discordias en las relaciones, siendo un punto fundamental de cambio a la hora de demandar efectividad en la productividad y el trabajo en equipo. El 15% piensa que sus compañeros tienen más cualidades para el trabajo en equipo y no les cambiaría nada. El 15% que representan la pregunta (E) otro. Consideran que no cambiarían nada y que quieren que “Dero” sea puntual. El 5% restante considera que sus compañeros deben tener más disposición para trabajar.

### **Conclusiones de las Encuestas**

En general, los colaboradores de la sección Web del CRIE consideran que el trabajo en equipo es necesario para una óptima productividad y el mejoramiento de la calidad del ambiente laboral, donde se conlleva a un contexto fuera de tensiones y problemáticas.

A pesar de que el equipo de la Sección siente esa necesidad, el proceso aún se encuentra en etapa de inicio y algunos prejuicios se ven reflejados en características que implican dificultades de carácter personal.

Estos aspectos tienen que ver con la satisfacción personal de los colaboradores, la cual se manifiesta en su trabajo profesional y en las actitudes frente a sus compañeros.

Se muestra una carencia entre las relaciones personales, donde no existe lazos afectivos de compañerismo entre algunos integrantes del equipo de trabajo, tampoco hay un vínculo directo con sus perspectivas y necesidades de vida.

Se encuentra como aspecto positivo la necesidad del personal de cambiar estas dinámicas y empezar a integrar un equipo de trabajo transparente, basado en la confianza y la amistad.

Este proceso se encuentra en proceso y se propone intensificar las prácticas relacionadas con el ámbito personal, logrando consolidar un gran equipo e ir más allá del campo laboral, construyendo amistades.

Además de destacar estas características, sobresale también el resultado a la pregunta sobre los cambios que desearía realizar a los compañeros de trabajo donde se expuso la necesidad de encontrar mejor disposición para trabajar, aspecto que se debe mejorar

### 9.3 Plan Estratégico Sobre Cultura Organizacional

“La Unión Hace la Web”

Objetivos- Estrategias- Tácticas- Indicadores de Gestión

#### Objetivo1:

Para Diciembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá mejorado la percepción de los colaboradores frente a su sitio de trabajo de un 50% a un 70%, observándola como una entidad que le permite crecer profesionalmente y del mismo modo como un apoyo en el cumplimiento de sus metas personales.

Estrategia 1

Mejorar la percepción de los colaboradores frente a la sección Web del CRIE.

Tácticas:

- Crear un buzón de sugerencias donde todos los integrantes de la sección puedan escribir sus percepciones, preguntas, propuestas y consejos frente al trabajo en equipo. La coordinadora revisará las propuestas, socializará las que sean convenientes y las pondrá en práctica.

Indicador:  $\frac{\# \text{ De sugerencias planeadas}}{\# \text{ De sugerencias puestos en el buzón}} * 100$

- Se diseñará un *Stiker* que diga “*La Unión Hace la Web*” y se repartirá a todo el equipo de la sección para que lo peguen en sus agendas.

Indicador:  $\frac{\# \text{ de Stikers impresos}}{\# \text{ de Stikers entregados}} * 100$

- Se diseñará una especie de “pisa papel” que dirá “La unión Hace la Web” y se pondrán en los escritorios de los colaboradores.

$$\text{Indicador: } \frac{\# \text{ de pisapapeles fabricados}}{\# \text{ de pisa papel entregados}} * 100$$

- Se enviará un correo a los colaboradores donde se les recuerde que hacen parte fundamental del equipo de trabajo, se nombrará persona por persona en el correo y se le resaltará una cualidad.

$$\text{Indicador: } \frac{\# \text{ De correos enviados}}{\# \text{ De correos leídos}} * 100$$

## Objetivo 2:

Para Diciembre de 2010, la sección Web del CRIE habrá incrementado de un 50% a un 70% el número de personas que depositan su confianza en sus compañeros de trabajo.

## Estrategia

Actividad de impacto en pro de las relaciones interpersonales

## Tácticas:

- Realizar encuentros donde se realicen actividades que potencialicen la confianza entre compañeros de trabajo.

$$\text{Indicador: } \frac{\# \text{ De encuentros planeados}}{\# \text{ De encuentros realizados}} * 100$$

$$\text{Indicador 2: } \frac{\# \text{ De personas invitadas al evento}}{\# \text{ De personas asistentes al evento}} * 100$$

### Objetivo 3:

Para diciembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá incrementado de un 20% a un 60% el número de personas que tengan disposición para trabajar en equipo con sentido de pertenencia por su sitio de trabajo.

### Estrategia

Realizar actividades de integración entre colaboradores, acompañadas de mensajes reflexivos vía correo electrónico.

### Tácticas

- Realizar una serie de reflexiones diarias sobre la importancia del trabajo en equipo, la amistad y el liderazgo, invitación que será enviada vía correo electrónico. Se hará envío de una reflexión por semana por cada uno de los integrantes de la sección.

- Indicador: 
$$\frac{\# \text{De reflexiones planeadas}}{\# \text{ De reflexiones leídas}} * 100$$

- Se propone realizar una serie de encuentros con temáticas abordadas hacia el bienestar del equipo de trabajo, la integración del mismo y la voluntad de cambiar las dinámicas en pro de un resurgimiento de la sección Web del CRIE. Las temáticas estarán relacionadas con el compañerismo, la confianza entre colaboradores y coordinador, el desempeño laboral de carácter grupal, entre otros.

- Indicador: 
$$\frac{\# \text{de encuentros planeados}}{\# \text{ de encuentros realizados}} * 100$$

- Indicador 2: 
$$\frac{\# \text{De personas invitadas}}{\# \text{ de personas asistentes}} * 100$$

### Encuentro:

El encuentro tiene dentro de su razón de ser, la conjunción y el cumplimiento de los 3 objetivos planteados. Se propone ejecutarlo en un día donde se traten diversos temas relacionados con Cultura Organizacional.

Se pretende mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores, además de su sentido de pertenencia frente a la sección y generar efectividad en el trabajo en equipo.

El encuentro se dividiría en tres partes:

- La primera se basará en potencializar la integración, la confianza y las óptimas relaciones personales entre compañeros.
- La segunda se enfocará en el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la sección web del CRIE.
- Y por último la articulación de los espacios anteriores para construir técnicas para el desarrollo del trabajo en equipo.

#### Objetivo 4

Para noviembre de 2010 la sección Web del CRIE habrá establecido su organigrama de funciones para todos los integrantes de la sección.

#### Estrategia

Establecer los roles de cada uno de los integrantes de la sección Web.

#### Tácticas

- Realizar una reunión con la coordinadora de la sección para establecer cuáles son los roles que se requieren para el desempeño efectivo del proyecto de Estandarización y Optimización Web.

- Realizar una convocatoria a los integrantes de la sección donde se les solicite que escriban su perfil, describan los roles que cumplen dentro de la sección y las características que los identifica a nivel personal y profesional.
- Después de recolectar esta información, convocar a otra reunión con la coordinadora y algunos integrantes de la sección para definir los roles y diseñar un manual.

### Plan Operativo de Comunicación-tácticas realizadas

Encuentro:

Se efectuó los días sábado 4 de septiembre y domingo 29, en el parque recreacional Comfamiliar, Galicia.

Temática: “Un Amigo Más”

Objetivo: Potencializar las óptimas relaciones entre compañeros de trabajo donde se mejora la confianza y la integración del equipo de la sección Web.

Valores a implementar:

- Comunicación
- Compromiso
- Confianza
- Colaboración
- Coordinación

### Desarrollo del encuentro:

#### 1) Presentación:

Contextualización de la temática del encuentro por parte de la coordinadora y la facilitadora. Se pondrá en común las expectativas y el objetivo que se piensa lograr durante del encuentro, se darán las especificaciones del día, cronograma y recomendaciones.

Se explicará la temática del encuentro denominada “Un amigo más”, los valores que se aspiran potencializar en marcados en cinco puntos (C) Comunicación, Compromiso, Confianza, Colaboración y Coordinación.

#### 2) Presentación de los compañeros:

Actividad: Fósforo: se hará un círculo y cada integrante se presentará ante el público, explicando su nombre, edad y aspiraciones que tiene del encuentro. Todo esto se hará en el intervalo de tiempo mientras se enciende un fósforo.

Después de eso se le entregará una hoja a cada integrante donde escribirá su nombre y una cualidad que considere que va a adquirir después del encuentro, la hoja se rotará por todos sus compañeros quienes repetirán el mismo proceso identificando cualidades que consideren que la persona deba alcanzar, se pasará la hoja hasta que vuelva a su dueño. Finalmente se pegarán en un lugar estratégico donde podrá ser vista todo el día, recordándole a cada uno el compromiso de potencializar esas cualidades.

#### 3) Actividad de alzar al compañero:

Todos los compañeros se ubicarán en dos filas uno frente al otro y quedará un compañero sin pareja. Las personas que se encuentran frente a frente se toman de las manos de manera cruzada y la persona que quedó sin pareja debe pasar por encima de sus compañeros, irá pasando uno por uno, alzado tres veces. Y no lo pueden dejar caer.

#### 4) Refrigerio:

Se repartirá un refrigerio y paralelamente se realizará la actividad del amigo secreto, donde se ponen los nombres de los compañeros en una bolsa y se reparten. El amigo secreto será una actividad que durará todo el encuentro, donde la persona que tiene el papel, vela por el bienestar del otro compañero y le envía detalles durante todo el día. Los detalles no sólo son comida, pueden ser notas, flores, cosas creativas.

#### 5) Carrera de obstáculos

El equipo se repartirá en dos sub grupos, donde elegirán un líder, se pondrán un nombre y harán una barra. Las competencias serán simultáneas y gana el equipo que tenga más puntos obtenidos por cada prueba.

- La primera prueba consiste en que todo el equipo pasará una carta de naipes de boca en boca sin dejarla caer. El primero que termine gana.
- La segunda prueba es la del gusano, consiste en que cada equipo formará un gusano sentados en el suelo, no se pueden soltar y deben cruzar un camino, el primero que llegue gana.
- En la tercera prueba se elegirá a un compañero que será elegido para dirigir a su equipo hacia una meta. El resto de los grupos estarán amarrados con los cordones de los zapatos, algunos del grupo tendrán los ojos vendados y los otros tendrán la boca sellada. Deben pasar una serie de obstáculos hasta llegar a la meta, el equipo que llegue primero gana.
- La siguiente prueba consiste en que el equipo deberá adivinar una operación matemática, quien la adivine primero gana.
- La siguiente prueba consiste en que los compañeros deben hacer una pirámide, el equipo que aguante más tiempo gana.
- La última prueba consiste en llevar un plástico grande y ponerlo en el suelo, aplicarle jabón y todos los compañeros deben pasar vasos de agua y llenar unos baldes. El equipo que primero llene el balde gana.

- (Desempate. En caso de que los equipos queden empatados se hará una prueba donde el equipo que haga la montaña más grande de ropa gana.)

#### **6) Almuerzo**

Durante el almuerzo, se brindará un espacio para descansar, lúdico y especial. Se dividirá el equipo en 3 sub grupos y se delegarán funciones, unos, estarán encargados de servir el almuerzo, los otros de organizar el espacio para el almuerzo, arreglar el lugar que sea agradable y los otros de recoger y arreglar la cocina.

#### **7) Actividad de los brazos cruzados:**

Se dividirá el equipo en dos sub grupos y se les unirá de las manos de forma cruzada. Después se les pedirá que se desenreden y el equipo que lo haga primero gana.

#### **8) Actividad de los aviones.**

Se les entregará una hoja de papel y se darán las instrucciones para hacer un avión de papel. Cada integrante creará el suyo, allí escribirá su nombre y pondrá a volar el avión, se rotará por todos sus compañeros quienes le escribirán mensajes positivos al dueño del avión. Los aviones se le entregarán a la facilitadora quien los guardará y entregará al finalizar la jornada de encuentro.

#### **9) Actividad de la mesa redonda.**

Se dividirá el equipo en dos sub grupos, el (A) y el (B) se ubicarán en círculos, unos estarán adentro y los otros en otro círculo afuera. Durante dos minutos se dará espacio para que las dos personas interactúen y se digan que es lo que más le gusta de esa persona y qué le gustaría que cambiara.

#### **10) Refrigerio**

Se repartirá el refrigerio en un tiempo determinado de 15 minutos.

### **11) Actividad de identificar al compañero**

Después de las actividades dinámicas se entrará en una etapa de sensibilidad donde se requiere primordialmente la actitud y disposición de los colaboradores para que los objetivos propuestos se cumplan.

La actividad de la boca sellada y los ojos tapados consiste en una sensibilización de los integrantes del equipo. Se sellan las bocas con cinta adhesiva y se tapan los ojos con trapos. Se ubicarán las personas en distintos lugares y se irán guiando, por el salón, ubicándolos en parejas, las personas deben tocar al otro compañero y descubrir a quién tuvo en frente.

### **12) Actividad alegría, tristeza, sueños**

La actividad integra la parte afectiva de todos los colaboradores de la Sección, buscando trascender del ámbito laboral, del compañerismo elemental, a la amistad. Consiste en que cada uno de los integrantes cuenta espontáneamente cuáles son las características que alegran sus vidas, las que los entristece y cuáles son los sueños que aspiran cumplir.

### **13) Comida**

Durante la comida, se hará un espacio lúdico, donde se les pedirá a los integrantes que se disfracen, los hombres de mujeres y las mujeres de hombres.

### **14) Actividad de tarjeta para el compañero**

Se repartirán hojas, pinturas, escarcha, colores y se le solicitará al equipo que elabore una tarjeta a un compañero que le quieran decir algo, (sea gracias o disculpas o propuestas). Después se pondrá en común y se hará entrega de las tarjetas.

### **15) Retroalimentación**

Se socializarán los resultados de la jornada y los participantes opinarán sobre las actividades, las dificultades y los logros obtenidos durante el día.

## 16) Última actividad, Juego de adivina la película

Al terminar la jornada se propone jugar a adivinar la película o canción, la actividad consiste en que se divide el equipo en dos sub grupos. Ambos eligen una película y llaman a un representante del grupo contrincante, le dicen el nombre de la película y éste tiene un minuto para hacer la parodia y que su equipo adivine la película.

### **Manual de Definición de Roles para la Sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira**

De acuerdo con el Plan Estratégico elaborado en este documento, se hace necesario la definición clara y concisa de los roles de cada uno de los colaboradores que trabajan en la Sección Web, por tal razón se presenta el producto terminado que hace parte de una de las actividades presentadas en dicho plan el cual consiste en presentar un manual instructivo donde se discriminan las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores. Para llevar a cabo este proceso se requirió del trabajo de aproximadamente 13 ingenieros de sistemas, 5 monitores, casi todos en ésta área, 1 ingeniera industrial, 1 comunicadora social y la coordinadora quien es diseñadora gráfica.

Con las actividades realizadas dentro de la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira se han determinado unas habilidades necesarias para el desarrollo del proyecto Estandarización y Optimización del Portal Web Institucional.

#### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Director de proyecto.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web, CRIE.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

## Objetivo

Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos y actividades relacionadas con el proyecto de estandarización y optimización Web.

## Funciones del cargo

- Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos del proyecto.
- Mantener actualizado el presupuesto del proyecto.
- Gestionar las contrataciones de personal necesarias.
- Hacer seguimiento y control de la ejecución de actividades programadas en los cronogramas del proyecto.

## Responsabilidades

- Garantizar el cumplimiento del proyecto en términos de su alcance, tiempos, presupuestos y resultados.
- Mantener una permanente comunicación con el equipo de trabajo y los directivos de la organización. Mantener constante comunicación con la coordinadora de la sección Web, informando la evolución del mismo proyecto, los cambios requeridos y los contratiempos presentados.
- Gestionar los cambios a los alcances del proyecto cuando sea necesario, con el fin de lograr el impacto buscado.
- Propiciar la toma de decisiones, soportadas en la consecución de resultados del proyecto.
- Gestionar los recursos financieros, humanos y técnicos para la ejecución óptima del proyecto.
- Coordinar el plan de trabajo con el grupo de profesionales y garantizar su cumplimiento en tiempo y ejecución.
- Planear y programar reuniones de socialización, programación y evaluación de actividades del proyecto.
- Elaborar informes periódicos y asistir a reuniones programadas.

- Cumplir con las demás actividades que el jefe le delegue, acorde a las competencias del cargo.
- Capacitarse en temas pertinentes.
- Validar los cronogramas de trabajo propuestos por los desarrolladores de sub proyectos dentro del proyecto.

## Competencias

### Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.
- Desarrollar procesos con calidad.
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.

### Competencias específicas

- Planear.
- Organizar y coordinar.
- Facilitar procesos con resultados.
- Analizar y sintetizar.
- Resolver problemas.
- Controlar y evaluar.

## Educación

Título universitario de formación en ingeniería de sistemas y computación, con capacitación en el área de administración de proyectos.

## Desarrollador Web CMS

### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Desarrollador web CMS.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web - Director del Proyecto, CRIE.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

### Objetivo

Analizar, desarrollar, probar e implantar el CMS institucional para el proyecto de estandarización y optimización Web.

### Funciones del cargo

1. Analizar.
2. Planear.
3. Desarrollar.
4. Calendarizar.
5. Probar.
6. Documentar.
7. Implantar.

### Responsabilidades

- Garantizar la correcta funcionalidad del CMS.
- Asistir a las reuniones convocadas por el director del proyecto para la toma de decisiones y aportar a los temas discutidos.
- Planificar la ejecución de tareas y proponer tiempos para la culminación de estas.
- Entregar reportes sobre sus actividades a los demás miembros del equipo de desarrollo del CMS y a los miembros en general de la sección web.
- Colaborar proactivamente en el logro de las metas del equipo.

- Cumplir oportuna y disciplinadamente con las tareas que han sido designadas de análisis, programación, pruebas, documentación, instalación, entrenamiento, revisión, administración de herramientas o sitios web.
- Participar para lograr un desarrollo exitoso, un ambiente productivo y un clima armonioso donde las diferencias de opinión se aprovechan para enriquecer el trabajo.
- Llevar y entregar oportunamente los informes y registros correspondientes.

### Competencias

#### Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.
- Desarrollar procesos con calidad.
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.

#### Competencias específicas

- Analizar y solucionar problemas.
- Apoyar, guiar y dar soporte a otros miembros del equipo.
- Solucionar problemas de programación con eficiencia.
- Interactuar con el equipo de trabajo para definir metas y evaluar resultados.

### Educación

Título de formación en ingeniería de sistemas y computación.

Analista de Información

#### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Analista de Información.
2. Nivel: Profesional.

3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web, Director de proyecto.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

### Objetivo

Coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias encaminadas al desarrollo del proyecto de levantamiento de los requerimientos de la comunidad universitaria del portal Web de la Universidad Tecnológica de Pereira y apoyar al desarrollo del estudio de viabilidad del Grupo Editorial en la Sección Web del CRIE.

### Funciones del cargo

- Emplear modelos estadísticos, para la recolección, procesamiento, presentación y análisis de información, de acuerdo con los principios y leyes de la estadística.
- Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos del proyecto de Requerimientos.

### Responsabilidades

- Es responsable del resultado del proyecto del equipo de requerimientos.
- Debe suministrar datos de calidad, oportunos, comprensibles y transparentes.
- Transmitir las necesidades encontradas en la comunidad
- Hacer parte activa del equipo de investigación y del desarrollo del proyecto que estudia la factibilidad de la creación de un Grupo Editorial Web.

### Competencias

#### Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.
- Desarrollar procesos con calidad
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.

### Competencias específicas

- Trabajar en equipo.
- Tener disposición y capacidad para aprender y construir conceptos, con iniciativa, creatividad y adaptación al cambio.
- Identificar problemas, desarrollar y presentar propuestas de solución, asumir responsabilidad frente a las soluciones propuestas.
- Conocer herramientas básicas de investigación.

### Educación

Título de formación en Ingeniería Industrial, con capacitación en el área de Análisis de Datos y Estadística.

### Administrador de Blog y Wiki

#### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Administrador blog y wiki.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web, Director de proyecto.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

#### Objetivo

Administrar correctamente los aplicativos Blog y Wiki.

#### Funciones del cargo

1. Actualizar aplicativos y plugins del Blog y Wiki.
2. Dar soporte a usuarios antiguos y nuevos en la creación y mantenimiento de sus blogs.

3. Promover el uso de las herramientas como soluciones alternativas para la publicación de información.
4. Llevar estadísticas acerca del uso de los recursos y el crecimiento de la comunidad virtual.
5. Vigila de la indexación de contenidos y documentos.
6. Crear, administrar y agregar temas visuales para el aspecto de cada uno de los blogs.
7. Adaptar la estructura del servicio acorde a la estructura web de la universidad.

#### Responsabilidades

- Es responsable del correcto funcionamiento de los aplicativos Blog y Wiki.

#### Competencias

##### Competencias misionales

- Comunicar efectivamente.
- Asumir responsabilidades.
- Trabajar interdisciplinariamente y en equipo.
- Desarrollar actividades con calidad.

##### Competencias específicas

- Conocimiento de los distintos lenguajes de programación, sobre los que este desarrollado la herramienta.
- Conocimiento de CSS y HTML.
- Conocimiento del uso del API de Wordpress.
- Atención al cliente.

#### Educación

Titulo de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas y Computación.

### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Arquitecto web.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web, Director de proyecto.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 2.

### Objetivo

Coordinar el diseño técnico del sistema, y tiene la responsabilidad general de tomar las principales decisiones técnicas, expresadas en la arquitectura del software.

### Funciones del cargo

1. Investigar puntos de optimización de la arquitectura actual.
2. Correr pruebas de rendimiento para comparar diferentes sistemas.
3. Identificar y documentar los aspectos significativos del sistema, incluyendo diseño, implementación y como se despliega el software en la arquitectura actual.

### Responsabilidades

- Es responsable de optimizar la arquitectura de la sección web de la Universidad.
- Vigilar el rendimiento de la arquitectura actual.

### Competencias

#### Competencias misionales

- Comunicar efectivamente.
- Asumir responsabilidades.
- Trabajar interdisciplinariamente y en equipo.
- Desarrollar actividades con calidad.

### Competencias específicas

- Conocimiento de lenguajes de programación.
- Capacidad de investigación.
- Conocimiento en administración en diferentes sistemas operativos (Solaris, Linux, Windows).

### Educación

Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas y Computación.

### Desarrollador Web

#### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Desarrollador Web.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web, Director de proyecto.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 6.

#### Objetivo

Encargado de realizar desarrollos web que son requeridos por la universidad, de igual forma dar soporte a estos desarrollos y apoyar desarrollos que se estén realizando en la sección.

#### Funciones del cargo

- Analizar.
- Planear.
- Desarrollar.
- Probar.
- Documentar.
- Implantar.
- Investigar.

## Responsabilidades

- Es responsable del desarrollo de los aplicativos web requeridos por sus jefes y su posterior soporte.
- que le sean asignados y darles su posterior soporte.

## Competencias

### Competencias misionales

- Comunicar efectivamente.
- Asumir responsabilidades.
- Trabajar interdisciplinariamente y en equipo.
- Desarrollar actividades con calidad.
- Capacidad de solucionar inquietudes de los compañeros de trabajo.

### Competencias específicas

- Conocimientos en los lenguajes de programación empleados por el equipo de trabajo.
- Manejo adecuado del modelo MVC y de frameworks de desarrollo en los lenguajes definidos por el equipo de trabajo.
- Conocimientos en los lenguajes: XHTML, CSS, JavaScript, AJAX, XML, JSON.
- Conocimientos y manejo adecuado de los estándares para navegadores.
- Conocimientos en accesibilidad web (WCAG 2.0).
- Conocimientos en desarrollo de SQL y de motores de Base de datos relacionales.
- Conocimientos en buenas prácticas de desarrollo y documentación.
- Conocimientos en ciclos de vida de software.

## Educación

Titulo de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas y computación.

## SEO

### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: optimizador de motores de búsqueda.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

### Objetivo

Posicionar adecuadamente el portal de la Universidad Tecnológica de Pereira y los de las demás dependencias incluida la sección del Crie.

### Funciones del cargo

- Identificar requerimientos de los clientes para realizar planes de posicionamiento.
- Diseñar e implementar planes de posicionamiento, accesibilidad, usabilidad, indexación y aumento de tráfico.
- Optimizar y estandarizar sitios web.
- Medir y verificar los planes de posicionamiento implementados.
- Identificar, analizar y solucionar problemas de posicionamiento, tráfico, usabilidad, accesibilidad e indexación.
- Estar actualizado en los constantes cambios realizados en los motores de búsqueda y similares.

### Responsabilidades

- Posicionar el portal web de la universidad y los portales de las demás dependencias de acuerdo a su direccionamiento estratégico.
- Realizar planes de posicionamiento adecuados para cada sitio perteneciente al portal de la universidad.
- Seguimiento continuo de las actualizaciones en las nuevas tendencias web y capacidad de tomar planes preventivos, correctivos y de mejora ante cambios que afecten de forma directa los

objetivos del proyecto.

- Realizar soporte de los diferentes sub proyectos y actividades institucionales en el equipo web.

Competencias

Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.
- Desarrollar procesos con calidad.
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.

Competencias específicas

- Conocimientos avanzados sobre estándares y metodologías para la optimización de sitios web.
  - Conocimientos avanzados sobre posicionamiento web.
  - Conocimientos avanzados en programación en PHP y uso de Frameworks sobre este lenguaje de programación.
  - Conocimientos avanzados en CSS, Javascript, XML y configuraciones de Htaccess.
  - Experiencia en posicionamiento y en varios proyectos de desarrollo de software orientados a la web.

*Educación*

Título de formación en ingeniería de sistemas y computación con conocimientos y experiencia en Posicionamiento Web.

Practicante de Comunicación Social-Periodismo

Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Practicante de Comunicación Social-Periodismo.

2. Nivel: Estudiante en Práctica.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web - Director del Proyecto, CRIE.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

#### Objetivo

Formulación y ejecución de proyecto de práctica profesional sobre Desarrollo Organizacional, además de apoyar los procesos de gestión administrativa y redacción que se adelantan en la sección Web del CRIE.

#### Funciones del cargo

- Generar un Plan Estratégico de Comunicaciones enfocado a fortalecer la Cultura Organizacional de la sección Web del Crie..
- Apoyar la planeación, ejecución y manejo organizacional del proyecto de Estandarización y Optimización Web.
- Aportar en el proyecto de Viabilidad de la Creación de un Grupo Editorial en la Sección Web del CRIE.

#### Responsabilidades

##### Formular

- Ejecutar.
- Participar.
- Proponer.

#### Competencias

##### Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.

- Desarrollar procesos con calidad.
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.
- Efectividad en la presentación, facilitación, comunicación de ideas.
- Redacción adecuada de documentos de tipo institucional.
- Proponer ideas para la solución de problemáticas de distinta índole.

#### Competencias específicas

- Planear.
- Organizar y coordinar.
- Facilitar procesos con resultados.
- Gestionar soluciones para problemas que se presenten.
- Controlar y evaluar procesos comunicativos.
- Ser competente para la formulación y redacción de todo tipo de documentos.
- Participar en los procesos organizacionales y en la logística de eventos.
- Sus actividades están enfocadas hacia el mejoramiento de la producción a partir de las ideas de cambio en los comportamientos de un equipo de trabajo.

#### Analista de Soporte

Responsable de investigar, planear, coordinar y recomendar opciones del sistema para cumplir los requerimientos de la universidad teniendo en cuenta los reguladores de ésta.

#### *Planeación*

- Creación.
- Análisis.
- Desarrollo.
- Mantenimiento.
- Documentación.

#### Habilidades

- Habilidad para la obtención y análisis de información.
- Capacidad para suministrar datos de calidad, oportunos, comprensibles y transparentes.
- Conocimiento del paradigma tradicional de la ingeniería del software y del tradicional ciclo de vida del software.
- Capacidad para aprender y construir conceptos en torno a la información del medio.
- Manejo adecuado de herramientas básicas para la investigación.
- Identificación y formulación adecuada de problemas, accediendo a la información con eficacia y estando en posibilidad de transformarla en conocimiento.
- Flexibilidad mental de criterios.

#### *El Analista de Soporte*

##### *Realiza investigaciones acerca de los principios y métodos informáticos*

- Estudia las regulaciones pertinentes al servicio brindado a través de la sección.
- Desarrolla y mantiene los soportes lógicos, la estructura y sistemas de datos.
- Identifica fuentes de información, personaliza los requerimientos con la normatividad y funciones de la sección web.
- Analiza las necesidades de la sección y determinar configuraciones y soportes para los proyectos que se desarrollan.
- Recopila, desglosa, cataloga y analiza información necesaria para poder proponer nuevas mejoras o modificaciones a las actuales políticas.

#### Administrador de Base de Datos

##### Identificación del cargo

1. Denominación del cargo: Administrador de base de datos.
2. Nivel: Profesional.
3. Dependencia jerárquica: Coordinadora Sección Web - Director del Proyecto, CRIE.
4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad: 1.

## Objetivo

Velar por el correcto funcionamiento, disponibilidad e integridad de los datos en las bases de datos.

## Funciones del cargo

- Crear y probar copias de seguridad.
- Verificar o ayudar a la verificación de la integridad de los datos.
- Definir, verificar, implementar o corregir controles de acceso a los datos.
- Asegurar la mayor disponibilidad posible a las bases de datos.
- Ayudar a los programadores e ingenieros a utilizar eficientemente la base de datos.
- Asegurarse del máximo desempeño incluso con las limitaciones.

## Responsabilidades

- Seguimiento continuo del funcionamiento de las bases de datos.
- Mantener integridad y disponibilidad de los datos.
- Analizar y solucionar problemas.

## Competencias

### Competencias misionales

- Asumir responsabilidades.
- Comunicar efectivamente.
- Trabajar en equipo.
- Desarrollar procesos con calidad.
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente.

### Competencias específicas

- Análisis y solución problemas de forma eficiente.
- Conocimiento de base de datos MySQL y Postgres y su optimización.

- Conocimiento y manejo del lenguaje de programación PHP.
- Conocimiento básico de redes.

## Educación

Titulo de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas y Computación.

### Stikers Y Pisapapeles

Se realizó el diseño de la imagen del proyecto “La Unión Hace la Web” y con ésta se imprimieron los *stikers*, los cuales fueron repartidos a todos los integrantes de la sección, junto con unas agendas donde iban pegados. Además se hizo un *pisapapel* en forma de triángulo con el nombre de cada integrante, estos elementos fueron colocados en los escritorios de cada uno de los colaboradores.

### **Conclusiones**

Después de haber ejecutado el anterior Plan de Intervención, queda claro que la comunicación debe ser tomada por las empresas, en este caso por la Universidad Tecnológica de Pereira, como un eje central para su sostenimiento efectivo. Los cambios generados a partir del proyecto “la Unión Hace la Web” fueron evidentes y positivos.

El trabajo en equipo, las relaciones interpersonales entre compañeros y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, fueron aspectos que se trabajaron y quedó la inquietud de seguir fomentando el buen desempeño personal a nivel interno que se evidencia a nivel externo.

Por tal razón, con la ejecución del plan de comunicación sobre Cultura Organizacional en la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos se contribuyó al incremento de la efectividad en el rendimiento de los colaboradores siendo un impulsor de los procesos que tienen que ver con el crecimiento de los niveles comportamentales en busca de la articulación de equipos de trabajo que actúen bajo unas conductas comunes en medio de sus diferencias.

Queda claro que el proceso comunicacional iniciado en esta dependencia representó la apertura de nuevas proyecciones a futuro, donde la sección Web se podrá posicionar como una de las más sobresalientes de la Universidad.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda a la organización no abandonar el proceso iniciado con este plan de intervención, ya que éste es el inicio para cambiar las dinámicas de trabajo y consolidar un equipo eficiente, con características comunes, entre ellas, la disposición, el compañerismo y la necesidad de cumplir las metas individuales junto con las de la dependencia y las de la Universidad en general.
- La dependencia CRIE es una de las más grandes de la Universidad, lo que hace necesaria una intervención general con este tipo de planes para lograr cambios más contundentes e impactos más grandes dentro de la institución.
- Se recomienda a la sección Web del CRIE, seguirle apostando a la interdisciplinariedad, debido a que la sobrecarga de profesionales de una misma rama del saber puede contraer visiones sesgadas, diferente a contar con profesionales de distintos campos de conocimiento quienes pueden aportar soluciones desde diferentes perspectivas.

## Referencias

- Berlo, David (2000) *El Proceso de la Comunicación*. Estados Unidos. Editorial El Ateneo.
- Chiavenato, Idalberto (1981) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE). Extraído el 5 de Septiembre de [http://www.dane.gov.co/daneweb\\_V09/](http://www.dane.gov.co/daneweb_V09/).
- Giovanni E. Reyes, (2000) *Comercio y Desarrollo: Bases Conceptuales y Enfoque para América Latina y el Caribe*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES). Extraído el 10 de septiembre de <http://www.icfes.gov.co/i>
- Lawrence, P., Lorsch, J., (1987) *La empresa y su entorno*. Editorial Plaza & Janés.
- Ministerio de Educación Nacional. Extraído el 1 de Septiembre de 2010 de: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-channel.html>
- Siliceo, Alfonso. Casares, David. González, José Luis. (1999) *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional, Hacia una Organización Competitiva*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

## Apéndices

### Apéndice A. Formato Encuesta

Con esta encuesta se pretende conocer las percepciones de todos los colaboradores de la sección Web del CRIE, frente a la dependencia como tal y frente a sus compañeros de trabajo.

1. Usted piensa qué la Sección web del CRIE es una dependencia...:

- A. Que atiende a sus intereses y lo ayuda a trascender como persona.
- B. Que le permite desarrollarse en el medio laboral aportándole mejores características a su hoja de vida.
- C. Que le brinda una oportunidad de trabajo.
- D. Que lo encasilla en una sola función y no lo deja aprender nuevas disciplinas.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. La sección Web del CRIE le ha aportado a su vida:

- A. La oportunidad de crecer y desarrollarse como persona.
- B. La posibilidad de potenciar sus capacidades.
- C. Una alternativa de vida más para sustentarse económicamente.
- D. Nada distinto a otros trabajos que ha tenido.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. Cuando tiene alguna duda sobre su trabajo, sobre la sección Web o sobre el CRIE en general, usted se encuentra con:

- A. Personal capacitado que le colabora con sus inquietudes y disipa sus dudas.
- B. Personas siempre disponibles para colaborarle en todo.
- C. Personas que saben cómo ayudarla, pero no tienen mucho interés en hacerlo.
- D. Personas con poca actitud de colaboración, que no le brindan la ayuda que necesita.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. Usted siente que le ha aportado a la organización:

- A. Una labor eficiente, basada en responsabilidad y esmero.
- B. Buena calidad en el servicio que presta, pensando en su bienestar y en el de la empresa.
- C. El cumplimiento exclusivo de lo que le corresponde hacer.
- D. Un trabajo al que no le dedica toda su atención ya que usted tiene otras actividades por realizar.

5. Cuando tiene problemas de tipo personal que le afectan en su trabajo, usted prefiere:

- A. Contárselo a su jefe.
- B. Buscar ayuda con algún compañero de confianza.
- C. buscar ayuda en una persona externa al trabajo.
- D. Dejar el trabajo a un lado para solucionarlo.

6. Trabajando en la sección Web del CRIE usted se siente:

- A. Como parte de un equipo de trabajo que está en busca del progreso de todos.
- B. Como un empleado importante para alcanzar los logros de la empresa.
- C. Como un empleado más.
- D. Como un empleado dedicado a cumplir órdenes.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. Cada compañero de la sección Web del CRIE para usted representa:

- A. Un apoyo laboral en momentos de dificultad dentro del trabajo.
- B. Un amigo dispuesto a brindarle apoyo más allá del campo laboral.
- C. Una competencia donde el más hábil lidera los proyectos.
- D. Un empleado necesario para cumplir los roles requeridos por la Sección.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. Cuando algún compañero necesita de su ayuda para hacer un trabajo urgente, usted:

- A. Lo ayuda sin que él tenga que pedirselo.
- B. Le da ánimo para que pueda terminarlo rápido.
- C. No se preocupa, porque eso le corresponde a él.
- D. No se entera porque sólo se concentra en lo que a usted le corresponde.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

9. Cuando ha tenido que trabajar con otros integrantes de la sección, usted siente:

- A. Que trabajando en equipo se obtienen mejores resultados.
- B. Que es importante conocer cómo trabajan sus otros compañeros.
- C. Que lo hace por obligación.
- D. Que prefiere trabajar solo.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

10. Cuáles son las metas de tipo personal que se ha fijado dentro de la empresa:

- A. Crecer profesionalmente.
- B. Mejorar su calidad de vida.
- C. Obtener únicamente lucro económico.
- D. Utilizar el tiempo en algo productivo.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. Respecto a esas metas, considera que sus compañeros:

- A. Las han tenido en cuenta y lo han ayudado para que las alcance.
- B. Saben de ellas y por tanto espera que puedan ayudarlo a alcanzarlas.
- C. No se han interesado en preguntárselas.
- D. Aunque las conocen, no hacen nada para que las alcance.
- E. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

12. Si tuviera que cambiarle algo a sus compañeros de la sección Web del CRIE sería:

- A. La poca disposición para ejecutar los trabajos
- B. La actitud que forma discordias en las relaciones
- C. No cambiaría nada
- D. Considera que sus compañeros tienen más cualidades que los hace indispensables dentro de la sección, por lo tanto no hay necesidad de cambiar nada.
- E. Otro ¿Cuál?

Apéndice B. Evidencia del proyecto La Unión Hace la Web y del encuentro “Un Amigo Más”





Apéndice C. Pisapapeles de la Unión Hace la Web Táctica Realizada



TÍTULO DE LA PROPUESTA: La Unión Hace La Web
DIRIGIDO A: sección Web del CRIE Universidad Tecnológica de Pereira
ÁREA DE IMPACTO: Cultura Organizacional- comunicación interna
OBJETIVO: Apoyar a la gestión de la comunicación interna a través del fortalecimiento de la Cultura Organizacional en la sección Web del Centro de Recursos Informáticos y Educativos de la Universidad Tecnológica de Pereira.

**Cronograma Y Presupuesto**

ESTRATEGIA	TÁCTICA O ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	PRESUPUESTO			
			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	Recursos Humanos	Recursos Físicos o Materiales										
																	Descripción	\$	Descripción
Mejorar la percepción de los colaboradores frente a la	Crear un buzón de sugerencias	#de sugerencias sobre # de sug.														Comunicador social	Realización de buzón		Cartón, pegante, marcador



