

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): Ashlye Madeleine

APELLIDOS: Lozano Domínguez

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR: ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA

ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE COMUNICACIONES DE LA DIÓCESIS DE

CÚCUTA (CCDC), NORTE DE SANTANDER, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE

2020

La presente investigación se inscribe bajo la línea de investigación comunicación, planificación y gestión del Programa de Comunicación Social, la cual busca llevar procesos de comunicación organizacional a través de una de sus grandes temáticas como lo es el clima organizacional; en este caso, del Centro de Comunicaciones de la Diócesis de Cúcuta (CCDC), en el que a partir de su caracterización realizada bajo un paradigma empírico analítico, con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, se logró diseñar una propuesta de intervención que propone con ayuda de diversas actividades, fortalecer tres de las siete variables con menor puntaje: cooperación, toma de decisiones y control, para así posicionarle en la escala de percepción positiva a nivel general en la organización.

PALABRAS CLAVES: Comunicación organizacional, Clima Organizacional, IMCOC, Estrategia de comunicación.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 155 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD ROOM:** 0

CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE
COMUNICACIONES DE LA DIÓCESIS DE CÚCUTA (CCDC), NORTE DE SANTANDER,
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

ASHLYE MADELEINE LOZANO DOMÍNGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE
COMUNICACIONES DE LA DIÓCESIS DE CÚCUTA (CCDC), NORTE DE SANTANDER,
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

ASHLYE MADELEINE LOZANO DOMÍNGUEZ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE COMUNICADOR SOCIAL

ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN



**Universidad Francisco
de Paula Santander**

Vigilada Mineducación

NIT. 890500622 - 6

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACION SOCIAL

FECHA: San José de Cúcuta, 10 de julio de 2020
HORA: 10:00 horas
LUGAR: Plataforma Meet Google – Programa de Comunicación Social

Título del trabajo de grado: CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE COMUNICACIONES DE LA DIÓCESIS DE CÚCUTA (CCDC), NORTE DE SANTANDER DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Director(a): ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ
Comunicadora Social
Mg. en Prácticas Pedagógicas

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
ASHLYE MADELEINE LOZANO DOMÍNGUEZ	1330824	4.6	MERITORIA

LICETH TORCOROMA ROJAS

ANDRÉS ALEJANDRO VARGAS RUBIO

FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS

FELIX JOAQUÍN LOZANO CÁRDENAS
Coordinador Comité Curricular
Programa de Comunicación Social

Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag
Teléfono (057)(7) 5776655 - www.ufps.edu.co
oficinadeprensa@ufps.edu.co San José de Cúcuta - Colombia

Creada mediante decreto 323 de 1970

DEDICATORIA

A mi Jesús Sacramentado, quien me sostiene, me guía y me ama en su totalidad; al Espíritu Santo y a la Santísima Virgen María. Sin ellos y su bendición, nada de lo que está plasmado aquí hubiese sido posible.

Este proyecto quisiera dedicarlo a mi padre Carlos Lozano por sus enseñanzas acerca de lo importante que es prepararse y ser un gran profesional, sin perder la bondad y la humanidad en el proceso, y por todos aquellos consejos que quedarán grabados en mi corazón; a mi madre Sandra Domínguez, por su apoyo incondicional, comprensión y ternura durante todo el desarrollo de este proyecto, nunca terminaré de agradecerle todo lo que hizo y hace por mí; y a mi hermano Carlos Lozano, por su amor, compañía y motivación constante, es único.

Amada familia, gracias por enseñarme el verdadero significado del amor, la perseverancia y la comprensión infundida en nuestro hogar. Solo ustedes saben perfectamente el arduo trabajo y dedicación de mis proyectos, y el anhelo que tengo de alcanzarlos.

Gracias a ustedes soy una gran mujer, que anhela la santidad desde una gran profesión. Ahora estoy cumpliendo una meta que hace cuatro años veía tan lejana, y que ahora está en frente de mí. Esto tampoco hubiese sucedido sin su ayuda, y sus enseñanzas al no rendirme nunca de mis sueños, a perseguirlos, y que así cuesten lágrimas, se debe orar y alzar la cabeza para seguir adelante.

Para ustedes que son el motor de mi corazón, dedico con amor, esta meta alcanzada.

Ashlye Madeleine Lozano Domínguez

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y mi hermano por su amor, paciencia y comprensión al desarrollar cada paso de este proyecto. Mis frustraciones y cansancios los abrazaron con amor y me dieron el aliento que necesitaba para terminarlo.

A mis abuelos Carlos Domínguez y Carmen Rojas por su apoyo y oraciones continuas; y a mi abuela Esperanza Gutiérrez por orar por mí, y por sus palabras de aliento cuando más las necesito.

A mi familia materna, por su preocupación, interés y amor por la búsqueda de mis metas. Cada uno de ustedes sabe lo importantes que han sido en el desarrollo de mi vida profesional.

A mi familia paterna porque siempre han sabido cómo darme ánimos, y aunque cuatro estén lejos de mí, sé que oran y me apoyan incondicionalmente. Los extraño mucho.

Agradezco especialmente a mi compañero de camino, quien sin conocerme ya oraba por mí; y que ahora con su amor, paciencia y perseverancia, me motiva para alcanzar mis sueños. Lo que nunca busqué, mi Jesús me lo dio en el tiempo menos pensando, y eso quedará guardado siempre en mi corazón.

A mis amigos en Cristo y de universidad, quienes nunca han dejado de sacarme una sonrisa. Cada uno de ellos sabe lo que significa para mi alcanzar esta meta, y lo mucho que aportaron con sus oraciones y compañía en toda mi carrera profesional. Los llevo siempre en mi corazón. Solo Dios sabe con qué propósito están en mi vida.

Agradezco de corazón a mi tutora Erika Maldonado, por su paciencia, tiempo y dedicación en todo el desarrollo de mi proyecto. Y a mis profesores del programa de Comunicación Social que me vieron crecer en mi ejercicio como profesional.

Finalmente, agradezco al Centro de Comunicaciones de la Diócesis de Cúcuta, por su disponibilidad y paciencia en cada una de las etapas de mi proyecto; especialmente al director, el Pbro. Diego Fonseca y jefa de prensa, Isabel Obando, quienes siempre estuvieron ahí cuando los necesité. Dios los bendiga.

Ashlye Madeleine Lozano Domínguez

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	12
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
1.5 Justificación	18
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Desarrollo de Antecedentes	24
2.1.1.1 Contexto Internacional.	24
2.1.1.2 Contexto Nacional	32
2.1.1.3 Contexto Local	34
2.1.2 Generalidad de los antecedentes	36
2.2 Marco Teórico-Conceptual	37
2.2.1 Comunicación Organizacional	37
2.2.2 Clima Organizacional	38

2.2.2.1 Características del clima organizacional.	42
2.2.2.2 Tipologías del clima organizacional	43
2.2.2.3 Modelos de medición del clima organizacional	44
2.2.3 Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas (IMCOC)	48
2.2.3.1 Dimensiones del IMCOC	49
2.2.3.2 Variables del IMCOC	51
2.3 Marco Contextual	54
2.3.1 Reseña Histórica del Centro de Comunicaciones de la Diócesis de Cúcuta (CCDC)	54
2.3.2 Organigrama del CCDC	55
2.3.3 Misión, visión y valores institucionales	56
3. METODOLOGÍA	57
3.1 Método y Metodología	57
3.2 Fuentes y procedimientos para la recolección de información	58
4. RESULTADOS	60
4.1 Caracterización de la Población	60
4.2 Capítulo I: Identificación del conocimiento en los trabajadores sobre las metas en el CCDC y sus procesos asociativos e interpersonales	63
4.3 Capítulo II: Descripción de la opinión de los trabajadores hacia los directivos acorde a las decisiones y motivaciones ejercidas en el CCDC	84

4.3 Capítulo III: Evaluación del control en las actividades y la actitud de los empleados respecto al tiempo invertido en cumplir con las metas en el CCDC	113
Conclusiones	131
Recomendaciones	133
Bibliografía	135
Anexos	142