	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(68)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Giomara Salazar Angarita		
FACULTAD	Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Cristian Eduardo Mora Sánchez		
TÍTULO DE LA TESIS	Fortalecimiento en la Comunicación Interna de O&N Comunicaciones S.A.S		
TITULO EN INGLES	Strengthening in the internal communication of O&N Communications S.A.S		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>Este trabajo de grado fue realizado bajo la modalidad de pasantías en el medio de comunicación digital O&N Comunicaciones ubicado en el municipio de Ocaña, donde se propuso crear una estrategia para fortalecer las comunicaciones internas de la empresa. La ejecución de tal proyecto permitió mejorar el ambiente laboral, expandir las oportunidades de comunicación y conectar al equipo entorno al cumplimiento de los objetivos empresariales.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>This degree work was carried out under the modality of internships in the digital communication medium O&N Communications located in the municipality of Ocaña, where it was proposed to create a strategy to strengthen the company's internal communications. The execution of such a project made it possible to improve the work environment, expand communication opportunities and connect the team around the fulfillment of business objectives.</p>			
PALABRAS CLAVES	Comunicación Interna, Estrategia, Clima Organizacional		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Internal Communication, Strategy, Organizational Climate		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 67	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 9	CD-ROM:

Fortalecimiento en la comunicación interna de O&N Comunicaciones S.A.S

Giomara Salazar Angarita

Facultad de Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Comunicación Social

Director Cristian Mora Sánchez, Comunicador Social

3 de marzo de 2022

Índice

Capítulo 1. Fortalecimiento en la comunicación interna de O&N Comunicaciones	
S.A.S	9
1.1 Descripción breve de la empresa.....	9
1.1.1 Misión	9
1.1.2 Visión	10
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	10
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	10
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	11
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	12
1.2.1 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Objetivos de la pasantía	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar.....	17
Capítulo 2. Enfoques referenciales	20
2.1 Enfoque conceptual.....	20
2.2 Enfoque legal	22

	3
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	24
3.1 Presentación de resultados.....	24
3.1.1 Primer objetivo específico.....	24
3.1.2 Segundo objetivo específico	33
3.1.3 Tercer objetivo específico	37
Capítulo 4 Diagnóstico final.....	49
Capítulo 5 Conclusiones	50
Capítulo 6. Recomendaciones	51

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de O&N Comunicaciones	11
Figura 2 Entrevista a Marly Navarro, coordinadora de O&N Comunicaciones	13
Figura 3 Conociendo como percibe el personal de O&N las comunicaciones internas ...	26
Figura 4 Visibilización de la misión, visión y valores de la empresa	38
Figura 5 Compartiendo con el equipo de O&N la importancia de conocer y comprometerse con la misión, visión y valores de la empresa	39
Figura 6 Implementación de un nuevo canal de comunicación.....	39
Figura 7 Instalación del buzón de sugerencias en la empresa	40
Figura 8 Exhibición del calendario institucional de O&N Comunicaciones.....	45
Figura 9 Reunión con el equipo directivo de la empresa.....	48

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz Dofa cruzada.....	14
Tabla 2 Actividades planteadas para cumplir con los objetivos propuestos.....	17
Tabla 3 Tabulación de la información recolectada en las entrevistas cualitativas	27
Tabla 4 Matriz de comunicaciones.....	34
Tabla 5 Plan de mejora	46

Lista de apéndices

Apéndice A Entrevista a directivas.....	55
Apéndice B Entrevista al personal de O&N Comunicaciones.....	57
Apéndice C Evidencia fotográfica.....	65

Resumen

El presente trabajo de pasantía denominado Fortalecimiento en la Comunicación Interna de O&N Comunicaciones S.A.S se ejecutó con el objetivo general de desarrollar una estrategia que como su título lo indica permitiera consolidar las interacciones que surgen al interior de la empresa por todo su personal. Para ello fue necesario inicialmente realizar por medio de entrevistas semiestructuradas dirigidas al equipo directivo y laboral de la organización, un análisis que permitiera conocer el ambiente que en materia de comunicaciones se respiraba al interior de la empresa. Seguido de este paso y a partir de los problemas que fue posible identificar se plantearon diferentes actividades, que al ser implementadas abrieron las posibilidades de comunicarse y entenderse, al mismo tiempo que fortificaron el ambiente laboral y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Introducción

A diario escuchamos que a la empresa la hacen sus empleados, debido a que son ellos quienes día a día trabajan porque crezca y se posicione dentro del mercado; sin embargo, para que así sea posible es necesario tener presente la comunicación interna, como clave del éxito. Es difícil que los colaboradores se sientan comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa cuando no se sienten escuchados, no tienen claras sus tareas o no se relacionan en medio de un buen clima laboral, entre otros tantos obstáculos que se presentan en el marco de las comunicaciones.

Es por ello que, al percibir señales de ineficiencia en las comunicaciones al interior de O&N Comunicaciones como desorganización, desorientación en el cumplimiento de objetivos, diferencias, roces entre miembros de la empresa, renunciadas y demás inconvenientes se pensó en un inicio en la necesidad de crear una estrategia que permitiera fortalecer las comunicaciones internas.

Una vez en marcha el desarrollo de este trabajo se confirmó la existencia de estos y otros problemas que tuvieron que ser analizados para encontrar y aplicar las soluciones más pertinentes.

Capítulo 1. Fortalecimiento en la comunicación interna de O&N Comunicaciones

S.A.S

1.1 Descripción breve de la empresa

O&N Comunicaciones S.A.S es una empresa de servicios de información y comunicación digital fundada en el 2020 para ofrecer contenido periodístico innovador a las personas del municipio de Ocaña, así como a aquellas que se conectan a nivel departamental nacional e internacional. La empresa funciona en la ciudad de Ocaña, abarca temas de toda índole y para el caso de Ocaña busca acercarse cada vez más a la comunidad, exponiendo sus problemáticas sociales y defendiendo el cumplimiento de sus derechos. La información se construye bajo formatos de fotografía, texto, video, audio y se difunde por redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), su propia página web y su canal de YouTube. (O&N COMUNICACIONES S.A.S, 2021)

1.1.1 Misión O&N TV Digital es un medio de comunicación digital que le apuesta a un periodismo imparcial, veraz y objetivo del acontecer noticioso, principalmente de Ocaña, la provincia, la región y el departamento de Norte de Santander; con el fin de educar, formar, informar y entretener coadyuvando al desarrollo sociocultural, económico y de responsabilidad social. (O&N COMUNICACIONES S.A.S, 2021)

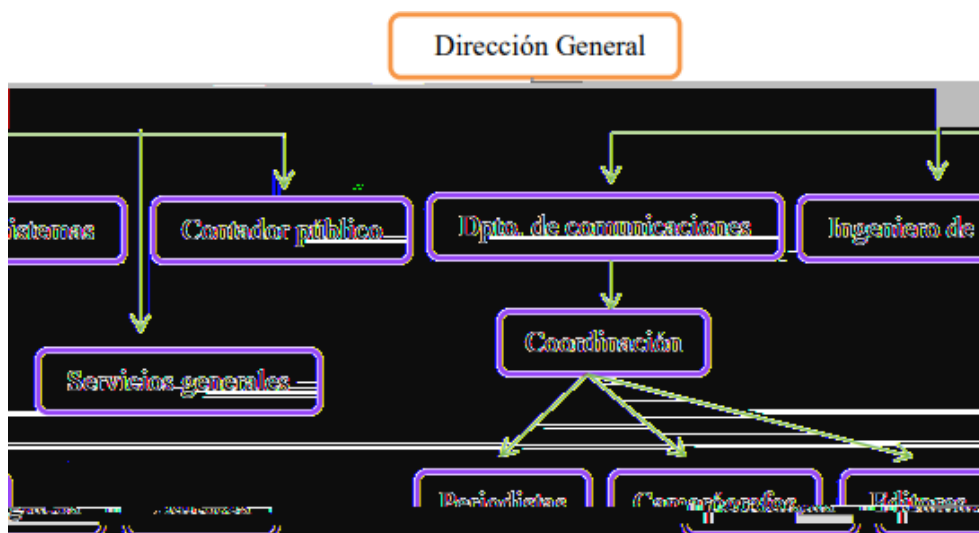
1.1.2 Visión Para el año 2023 seremos el medio de comunicación digital referente en el municipio de Ocaña y uno de los más importantes en Norte de Santander, aportando al tejido y cambio social desde un contenido audiovisual innovador y de vanguardia que buscará siempre informar y ser el canal de comunicación de las comunidades que no tienen voz. (O&N COMUNICACIONES S.A.S, 2021)

1.1.3 Objetivos de la empresa Informar, educar y entretener a través de los diferentes productos audiovisuales producidos por O&N Comunicaciones S.A.S, siempre bajo la normatividad legal y vigente que ampara la ley en Colombia. Participar activamente en la construcción social y cultural de Ocaña, su provincia y la región, siendo un puente e intermediario entre las comunidades y las instituciones para la resolución de conflictos y consecución de metas a fines. Comercializar pautas publicitarias en los espacios de los diferentes programas en las plataformas digitales de O&N TV Digital. Apoyar el emprendimiento y la empleabilidad en el municipio de Ocaña. (O&N COMUNICACIONES S.A.S, 2021)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional En el cargo más alto está el gerente, quien tiene relaciones de autoridad sobre el departamento de comunicaciones (a cargo del director y una coordinadora que dirige a 4 periodistas y 2 editores y camarógrafos), un ingeniero de sistemas, un contador público y servicios generales. Cabe resaltar que el director es la única persona que tiene comunicación directa con el líder de la empresa.

Figura 1

Estructura organizacional de O&N Comunicaciones



Nota. En la gráfica se aprecia la división y coordinación de trabajo. (Vicente Rojas, 2021)

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado Las tareas asignadas en el departamento de comunicaciones son netamente periodísticas. Estas consisten en brindar apoyo en la redacción de noticias, investigación y presentación de las mismas. Para cumplir con ellas la empresa adecuó un espacio en la oficina y las herramientas necesarias para la producción de noticias, como computador, cámara, etc. El lugar de trabajo cuenta con una sala de redacción, un set de grabación y una sala de recepción, donde están durante la mañana la coordinadora, durante todo el día 3 periodistas, 1 editor y en la tarde un periodista y un editor que en el transcurso de la mañana hacen reportería en el municipio. Cada persona tiene su escritorio y debe cumplir con el uso correcto del tapabocas, así como con los demás protocolos de bioseguridad que se emplean en la empresa para garantizar la seguridad de los trabajadores frente al Covid-19.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

A través de una entrevista semiestructurada como instrumento de recolección de información de una metodología cualitativa, se ha recolectado la información necesaria para la construcción de la Matriz DOFA de O&N Comunicaciones S.A.S.

Los datos arrojados por Marly Navarro, coordinadora de la empresa durante el periodo del 20 de abril de 2021 al 30 de septiembre del mismo año, han permitido identificar las necesidades de la organización frente a su comunicación interna y orientar la finalidad de este proyecto.

A continuación, se muestran las preguntas y respuestas hechas en la entrevista:

¿Cómo percibe el ambiente laboral en O&N Comunicaciones S.A.S? Actualmente percibo un ambiente laboral bueno, debido a que hay comunicación por parte de cada uno de los que hacen parte del equipo de trabajo de O&N, considero que más que un trabajo se ha convertido en una familia, hay compañerismo lo que permite que se tenga un buen clima laboral, donde cualquier dificultad o situación se comunica e inmediatamente se busca una solución

¿Qué aspectos considera hay por mejorar en la comunicación interna de la empresa?

En ocasiones se implementan algunas funciones o tareas por parte del director o por parte de coordinación sin antes informarse entre ambas partes, lo que dificulta la comunicación interna.

¿Existen estrategias o medios estandarizados en el medio para mejorar el ambiente laboral?

Por el momento no existen mecanismos estandarizados en el medio para mejorar el ambiente laboral.

Figura 2

Entrevista a Marly Navarro, coordinadora de O&N Comunicaciones

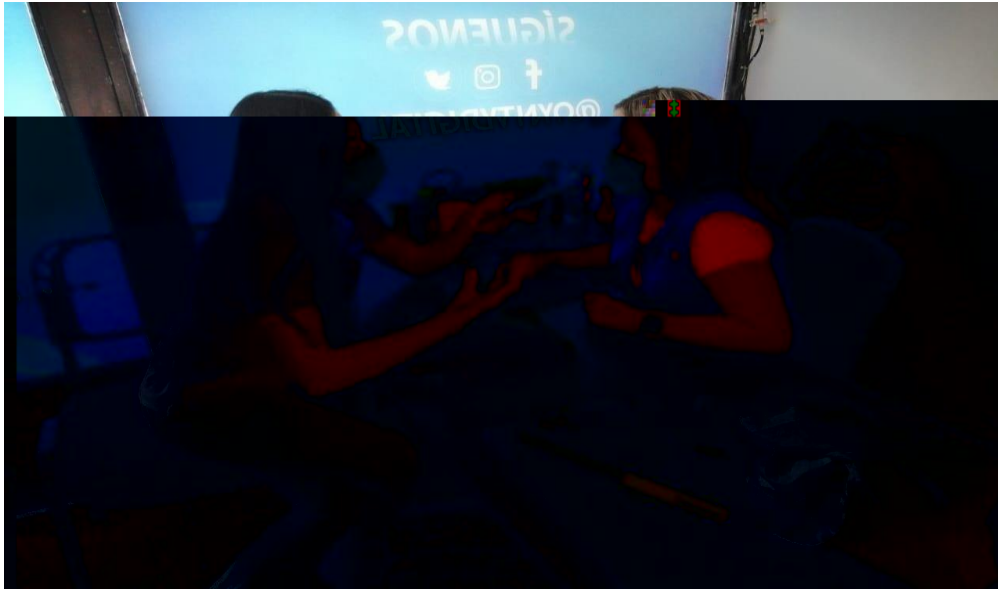


Tabla 1*Matriz Dofa cruzada*

Matriz DOFA	Fortalezas	Debilidades
	F1. Oferta de contenido creativo e innovador	D1. No existe conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa por parte de los empleados
	F2. La tecnología y la variedad de contenido permite abarcar un público amplio y llegar a lugares locales, departamentales, nacionales e internacionales	D2. Inestabilidad en los cargos
	F3. Buena acogida por parte de la comunidad	D3. Pocos canales de comunicación interna
	F4. Recurso humano capacitado con grandes competencias laborales	D4. Falta de motivación y reconocimientos para con los empleados
	F5. Buen equipo de trabajo	D5. Espacios nulos de integración y de actividades lúdico recreativas
	F6. Credibilidad del medio	D6. Pocas herramientas de trabajo
		D7. Salarios bajos
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Óptimos resultados empresariales	FO. En la medida que comiencen a valorarse las	DO. Cuando se fortalecen los canales de comunicación en

O2. Mejor clima laboral	capacidades y el trabajo de	la empresa se hace fácil
O3. Colaboradores más comprometidos	cada uno de los colaboradores, comenzarán a	colocar en manos de los empleados su misión, visión,
O4. Fortalecimiento en los canales de comunicación	ascender sus niveles de compromiso, así como también el crecimiento colectivo de la empresa.	valores y objetivos que los harán sentirse integrados dentro de la organización y moverse en pro de los propósitos institucionales
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
A1. Crisis en el clima organizacional	FA. Contar con un excelente clima laboral es contar con	DA. Evitar una crisis en el clima organizacional
A2. Despidos	empleados altamente	disminuye los sentimientos
A3. Fallar en el cumplimiento de las metas de la empresa	productivos que van a contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Además, ayuda a retener personas talentosas y capaces.	apáticos de los empleados frente a la empresa y por el contrario crea en ellos una gran cultura corporativa que los hace ser fieles a su corporación.

1.2.1 Planteamiento del problema En O&N Comunicaciones los empleados gozan de un buen ambiente laboral; sin embargo, si este factor se refuerza un poco más podrían evitarse despidos que para los últimos meses han sido cuatro. Hay que resaltar que el personal de O&N es muy joven, por lo que si son motivados podrían aumentar su productividad y generar propuestas periodísticas creativas e innovadoras, ideales para el crecimiento de la corporación.

Los canales de comunicación son pocos, un grupo de WhatsApp y reuniones muy aleatorias, hechas únicamente para llamar la atención cuando algo va mal en la empresa y que le apuntan a lo mismo: Falta de compromiso y de nuevas propuestas, caso que resulta difícil cuando los empleados no conocen cuál es la misión, visión, valores y objetivos por los que deben trabajar, cabe resaltar que el desconocimiento existe porque dichos elementos de la empresa fueron creados hace unos pocos días, este vacío no los hace sentirse inmersos dentro de la organización y les está impidiendo identificarse con la cultura empresarial, un aspecto que los haría sensibilizarse de manera considerable con la empresa.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general Desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna en O&N Comunicaciones S.A.S

1.3.2 Objetivos específicos -Realizar un análisis del sistema de comunicaciones internas de O&N Comunicaciones S.A.S

-Establecer acciones que fortalezcan la comunicación interna de la empresa

-Implementar las actividades propuestas que permitirán fortalecer la comunicación interna de O&N Comunicaciones S.A.S

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Actividades planteadas para cumplir con los objetivos propuestos

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos
Desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna en O&N Comunicaciones S.A.S	Realizar un análisis del sistema de comunicaciones internas de O&N Comunicaciones S.A.S	Diseñar y aplicar una entrevista semiestructurada dirigida a las directivas de O&N Comunicaciones que permita recolectar información acerca de la comunicación interna de la organización Diseñar y aplicar una entrevista semiestructurada al personal de O&N

Comunicaciones

Categorizar y analizar la información recopilada para identificar alternativas que permitan fortalecer la comunicación interna del medio

Establecer acciones que fortalezcan la comunicación interna de la empresa

Estudiar posibles parámetros, actividades o modelos estandarizados que permitan mejorar las comunicaciones internas de la empresa

Implementar las actividades propuestas que permitirán fortalecer la comunicación interna de O&N

Materializar y visibilizar en la empresa la misión, visión y valores.

Comunicaciones S.A.S

Realizar una reunión para sensibilizar al equipo sobre la importancia de conocer y apropiarse de la misión,

visión, valores y objetivos de la empresa.

Crear un nuevo canal de comunicación por medio de un buzón de sugerencias

Diseñar un calendario institucional con espacios lúdico recreativos que propicien el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de O&N

Comunicaciones

Entregar a las directivas un plan de mejora en pro de las comunicaciones internas

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Entender los términos que involucra esta investigación permite tener una visión más clara de la ruta que se ha de seguir para su eficaz cumplimiento.

Comunicación interna

La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. Por eso las organizaciones no pueden existir sin comunicación: si esta no existe, los empleados no pueden saber qué están haciendo sus compañeros, los administradores no pueden recibir información y los supervisores no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible y la cooperación también se torna imposible, porque la gente no puede comunicar sus necesidades y sentimientos a otros. (De la Fuente Chico, 1998, p.15)

Clima organizacional

Como se cita en Sandoval, 2004 para Forehand y Gilmer el clima organizacional es “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p.83-84)

Comunicación

Para Marcondes Filho (como se citó en Silvestrin, Godoi, Ribeiro, 2007) La comunicación es un acontecimiento, un encuentro feliz, el momento mágico entre dos intencionalidades, que se produce en el “roce de los cuerpos” (si tomamos palabras, canciones, ideas también como cuerpos); ella viene de la creación de un ambiente común en que los dos lados participan y extraen de su participación algo nuevo, inesperado, que no estaba en ninguno de ellos, y que altera el estatuto anterior de ambos, a pesar de mantenerse las diferencias individuales. Ella no funde dos personas en una sola, pues es imposible que el otro me vea a partir de mi interior, sino que es el hecho de participar ambos de un mismo y único mundo en el cual entran y que en ellos también entra. (p.29)

Cultura empresarial

“La cultura empresarial abarca el conjunto de opiniones, normas y valores que se desarrollan dentro de una empresa y que caracterizan al comportamiento de directivos y del personal en su conjunto” (Cuno Pumpin, 1988, p8).

Según Thévenet (1986) la cultura empresarial es comprendida por tres factores que mantienen una constante interacción entre sí: la cultura externa, las subculturas y la cultura interna. La primera en mención es aquella que gira en torno a los ambientes y características del territorio nacional, regional o local, las subculturas por su parte son conformadas por tendencias representativas de todos los participantes o grupos sociales que componen la empresa; los

obreros especializados, los empleados, las mujeres o los directivos y la cultura interna que no es más que la suma de todos los rasgos, que agrupados constituyen la empresa. (p.15)

Engagement laboral

Según Schaufeli (2015) Engagement laboral es un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva. (p.187)

2.2 Enfoque legal

En su artículo 20 la Constitución Política de Colombia (1991) explica que todos los colombianos tienen derecho a expresar y difundir sus ideas, pensamientos y opiniones sin que haya represalias o censura de por medio. Asimismo, se hace referencia a la libertad de informar y ser informados bajo los principios de la verdad y la imparcialidad, de modo que la información transmitida y recibida no debe ser manipulada para obtener beneficios personales, económicos o políticos.

En este espacio también se hace mención al derecho de la libertad de prensa, por el cual las personas son libres de fundar medios masivos de comunicación que han de cumplir con todos sus requisitos legales y por supuesto con su tarea de informar veraz, precisa e imparcialmente a todo su público. (p.13)

Por seguridad a todos los periodistas la Constitución Política de Colombia señala en su

artículo 73 que “La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional” (p.29)

Hablando de comunicación interna y de la finalidad de reforzarla es importante que dentro de la empresa se garantice el cumplimiento del estatuto de trabajo que se hace mención en el artículo 53 de la carta magna donde se incluyen los siguientes principios:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. (Constitución Política de Colombia, 1991, p.24)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Primer objetivo específico Realizar un análisis del sistema de comunicaciones internas de O&N Comunicaciones S.A.S

3.1.1.1 Actividad 1. Diseñar y aplicar una entrevista semiestructurada dirigida a las directivas de O&N Comunicaciones que permita recolectar información acerca de la comunicación interna de la organización. Según Sampieri, Collado y Lucio (2014), las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. (p.436). Con el ánimo de identificar cómo fluye la comunicación interna dentro de la empresa fue necesario conocer la postura frente a este tema de su director, Robert Navarro y coordinadora Lorena Quintero, a quienes luego de hacer su respectivo diseño se les aplicó la siguiente entrevista semiestructurada

Diseño de la entrevista a directivas

-¿Realiza encuentros o reuniones con el personal de O&N Comunicaciones? ¿Con qué periodicidad se hacen y qué temas abordan en estos espacios?

-¿Aprovecha la comunicación para compartir con el equipo de O&N COMUNICACIONES, historia, misión, visión valores de la empresa y otros elementos que

hacen parte del direccionamiento estratégico que ayuden a fortalecer la cultura empresarial y compromiso de todos?

-¿Qué canales y herramientas de comunicación existen en la empresa? ¿Cuál es el más usado?

-¿Cómo fluye la comunicación interna en la empresa?

-¿Se comunica con los empleados para evaluar su desempeño en el trabajo?

3.1.1.2 Actividad 2 Diseñar y aplicar una entrevista semiestructurada al personal de O&N Comunicaciones Entendiendo que la comunicación interna de una empresa no la hacen únicamente el departamento de comunicaciones o sus directivas, sino todas las personas que hacen parte de la organización, fue oportuno a través de una entrevista semiestructurada conocer las opiniones de todo el personal de O&N Comunicaciones S.A.S en lo que tiene que ver con la comunicación interna.

En este proceso se valoraron las percepciones de todos los participantes de la empresa frente a la comunicación entre ellos mismos y con sus jefes directos, así como los medios que utilizan para transmitir mensajes y el valor de estos para el cumplimiento de los objetivos empresariales y fortalecimiento de la cultura organizacional.

Diseño de la entrevista aplicada al personal de O&N Comunicaciones

- ¿Qué aspectos cree que hay por mejorar en la comunicación de O&N Comunicaciones?
- ¿Cómo califica la información que circula en la empresa?
- ¿Qué tan favorable es el clima laboral para la comunicación interna?

- ¿Las directivas le proporcionan toda la información necesaria para cumplir con su trabajo?
- ¿Las directivas califican su desempeño en el trabajo, de modo que le permitan conocer si va bien o mal y en ese caso le informan qué aspectos hay por mejorar?
- ¿La comunicación interna le ha permitido conocer cuáles son los objetivos, misión, visión, valores de la empresa o no tiene conocimiento de estos elementos?
- ¿Cómo es la comunicación que existe con su jefe? ¿se pueden comunicar con facilidad?
- ¿Cómo es la comunicación con sus demás compañeros? ¿Existen espacios que permitan fortalecer la interacción personal?
- ¿Cree que hay espacios para una comunicación asertiva, si o no y por qué?

Figura 3

Conociendo como percibe el personal de O&N las comunicaciones internas



3.1.1.3 Actividad 3 Categorizar y analizar la información recopilada para identificar alternativas que permitan fortalecer la comunicación interna del medio. Para analizar la información, inicialmente fue necesario cumplir con una fase textual donde se transcribieron; tal cual como respondieron los participantes, las entrevistas que quedaron plasmadas en audios, un proceso útil para recoger elementos de comprensión y de reflexión y de esa manera ir construyendo un análisis profundo y certero. En segundo lugar, haciendo uso de la herramienta Comentarios de Word se realizó una fase categórica con el fin de categorizar y organizar las unidades de datos, una vez hecho esto se llevó a cabo una fase analítica en la que las unidades de datos fueron agrupadas en cuatro categorías, de donde finalmente se pudo alcanzar una fase reflexiva, en la que se obtuvieron los resultados más profundos del análisis.

Tabla 3 *Categorización de la información recolectada en las entrevistas cualitativas*

Códigos	Categorías
-Consejos de redacción	-Necesidades en las comunicaciones internas
-Organización	-Necesidades en las comunicaciones internas
-Obstáculos para realizar reuniones de trabajo	-Inconvenientes en las comunicaciones internas
-Desconocimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa	-Inconvenientes en las comunicaciones internas
-Canales y herramientas de comunicación	-Necesidades en las comunicaciones internas
-Desinformación	-Inconvenientes en las comunicaciones internas
-Evaluación del desempeño laboral	-Necesidades en las comunicaciones internas

-Problemas en las reuniones de trabajo

-Buena comunicación

-Mal humor en las personas como

afectaciones para el buen clima laboral

-No hay seguimiento al trabajo

-Buena comunicación con el director

-Falta de reuniones

-No hay seguimiento al trabajo

-Problemas en las relaciones interpersonales

-Buen ambiente laboral

-Direccionamiento previo a la realización del trabajo

-Falta de retroalimentación al trabajo realizado

-Es fácil comunicarse con el director

-Desorganización en la estructuración del trabajo

-Se maneja buena información

-Ambiente laboral aparentemente bueno

-Inconvenientes en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Obstáculos en el desarrollo de un buen clima laboral

-Inconvenientes en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Obstáculos en el desarrollo de un buen clima laboral

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Inconvenientes en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Obstáculos en el desarrollo de un buen clima laboral

-Falta de información o instrucciones para el cumplimiento de las actividades laborales

-No hay visibilidad de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa

Buena relación con el director

Saturación laboral

-La información se transmite sin orden en la empresa

-No hay procesos de comunicación

estandarizados

-Clima laboral

-Conductos de comunicación acertados

-Ausencia de departamento de recurso humanos

-Ausencia de espacios de integración

-Falta de encuentros que promuevan la comunicación asertiva

-Choque de ordenes o información

-Buena comunicación con los compañeros

-Comunicación asertiva

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Obstáculos en el desarrollo de un buen clima laboral

-Inconvenientes en las comunicaciones

internas

-Inconvenientes en las comunicaciones

internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Obstáculos en el desarrollo de un buen clima laboral

-Necesidades en las comunicaciones internas

-Inconvenientes en las comunicaciones

internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

-Ventajas para las comunicaciones internas

Análisis

Los análisis surgieron de diferentes códigos (rescatados de las entrevistas aplicadas a las directivas y demás personal de O&N COMUNICACIONES) que fueron agrupados en cuatro categorías a partir de las cuales se concluye lo siguiente:

En la categoría Necesidades en las Comunicaciones Internas se encontró que todos los participantes con más tiempo en la empresa, quienes vivieron la experiencia de realizar consejos de redacción manifestaron la necesidad de volver a implementarlos y del mismo modo lo hicieron los colaboradores más nuevos, que pese a no haber tenido la oportunidad de experimentar dichos espacios sienten que este mecanismo optimizaría los resultados. Lo interesante de esta necesidad es que cubriría de manera indirecta otras más, como son la organización que extrañan quienes ya vivieron esta experiencia: “esos consejos de redacción ayudaban a que cada uno eh...supiera cuál era su función, por ejemplo, ahorita como no tenemos entonces eh...hay una desorganización” “inicialmente si se hacía un consejo de redacción diario para revisar qué noticias iban, qué se iba a hacer, qué se iba a trabajar durante el día... y es algo que debemos volverlo a implementar”, así como la necesidad de expresar sus opiniones y sentirse escuchados dando paso a una comunicación más asertiva.

Aunque los consejos de redacción son muy necesarios, no son los únicos espacios de encuentro que se requieren. El personal de O&N Comunicaciones ha manifestado querer y necesitar para el crecimiento personal, profesional y de la misma empresa la evaluación y seguimiento al trabajo realizado por cada uno, una práctica que, aunque el director manifestó no

hacerlo muy seguido, algunos entrevistados dijeron si recibir las respectivas recomendaciones mientras otros aseguraron que no, a la vez que expresaron el deseo de que así fuera.

“Deberíamos de tener como un seguimiento más continuo para ir viendo los avances de nosotros, donde podamos proponer ideas en mejora de todos”, “deberían hacer eso para uno saber qué debe mejorar, qué debe corregir, qué debe reforzar”, “falta como un poquito de acompañamiento, de liderazgo”, indicaron algunos de los entrevistados.

Dentro de esta categoría se identificaron otros requerimientos como la visibilidad de la misión, visión, valores y objetivos a los que ningún colaborador ha tenido acceso por iniciativa de las directivas, algunos entrevistados si manifestaron haberlos leído en una que otra ocasión solo porque era necesario para cumplir con los exámenes y trabajo final de las prácticas o pasantías que hacían desde la empresa, pero jamás porque les fueran sido informados y es que al no estar visibles en la empresa, tener conocimiento de estos principios sobre los que se constituye la empresa es aún más complejo.

Por otro lado, es necesario contar con un buen clima laboral, que permita a las personas sentirse felices y comprometidas con su trabajo y con el cumplimiento de los objetivos empresariales, es así que a este punto se une la necesidad de que exista un departamento de recursos humanos encargado de desarrollar las mejores alternativas en pro de un ambiente agradable para todos los miembros de la empresa.

Finalmente, dentro de esa categoría denominada Necesidades, se identificaron dos canales de comunicación; un chat interno y la comunicación face to face, pero entendiendo que la implementación de varios canales ayuda a que cada miembro de la empresa pueda elegir el más adecuado de acuerdo a su perfil y contribuir a hacer de la comunicación una acción más ágil y eficaz se hace necesario incluir un nuevo canal para avanzar con este objetivo.

En una segunda categoría denominada Ventajas para la Comunicación Interna, los entrevistados identificaron algunos puntos a favor para las comunicaciones internas de la empresa como fueron la buena relación y comunicación con el director de la empresa: “Sí, hay una relación jefe- empleado buena, además él es muy comunicativo”, “con Robert tenemos buena comunicación”, además de buena información, buena comunicación a nivel general y con los compañeros, otras personas manifestaron recibir “buen respaldo en ese sentido de tener la información que uno desea para poder hacer el trabajo que uno aquí hace”, una calificación laboral, conductos de comunicación acertados y buen clima laboral. Sin embargo, estos casos no fueron generales hubo personas que manifestaron la presencia de obstáculos en el desarrollo del clima organizacional.

Es así como en la categoría Obstáculos en el Desarrollo de un Buen Clima Laboral códigos como la ausencia de espacios de integración, conflictos entre los mismos colegas por rasgos de personalidad de algunas personas que no muestran empatía con sus demás compañeros, saturación laboral y dudar del buen clima laboral hacen ver un nuevo problema, al cual se ha de buscar una pronta y efectiva solución.

En la última categoría llamada Inconvenientes en las Comunicaciones Internas se incluyeron diversos códigos como que de un modo u otro representan impedimentos en el buen desarrollo de las comunicaciones de los clientes internos. Por un lado, se encontró, la falta de reuniones o falta de estandarización de procesos de comunicación que se justifica según el director por las siguientes razones, “por el tiempo, por la cantidad de personal que tenemos hoy en día y por el ritmo de trabajo no lo hemos vuelto a hacer”, estos espacios también presentan otras dificultades y es que cuando se ejecutan no es porque hayan sido previamente planificadas, solo ocurre

cuando por urgencia se amerita, ignorando que hay temas que necesitan ser evaluados, estudiados periódicamente.

Otro de los problemas corresponde al desconocimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, de donde se desprenden muchos inconvenientes más, como la disminución de los niveles de productividad y compromiso con la empresa. El choque de información o de órdenes, desorganización en la estructuración del trabajo, desinformación y que no exista un orden para transmitir mensajes entre quienes conforman la empresa son otras de las cuestiones que hacen pensar en las dificultades que se necesitan superar para el crecimiento no solo de las comunicaciones sino también de toda la organización.

Con lo anterior ha quedado en evidencia la necesidad de una intervención en las comunicaciones internas de la empresa, las cuales se están viendo afectadas por la falta de claridad de los objetivos empresariales, falta de compromiso y motivación de los empleados, además de la ausencia de comunicación que permita organizar y guiar el trabajo de los colaboradores. Es importante destacar que los problemas que esto está generando han avanzado a tal nivel que los mismos empleados son los que reclaman cambios.

3.1.2 Segundo objetivo específico Establecer acciones que fortalezcan la comunicación interna de la empresa

3.1.2.1 Actividad 1 Estudiar posibles parámetros, actividades o modelos estandarizados que permitan mejorar las comunicaciones internas de la empresa. Una vez identificados los problemas en las comunicaciones internas de O&N Comunicaciones por medio del anterior análisis se estudiaron diferentes alternativas en busca de las mejores y más efectivas

soluciones que fueron plasmadas en la siguiente matriz de comunicaciones:

Tabla 4 *Matriz de comunicaciones*

Qué comunica/mensaje	Por qué lo comunica/importancia	Quién comunica/emisor	Cómo lo comunica/medio	Cuando lo comunica/frecuencia	A quién lo comunica/receptor
Inquietudes, sugerencias, quejas	Lograr que las personas se sientan escuchadas. Evitar que los problemas se vuelvan más grandes y compliquen el clima organizacional	Todos los colaboradores de O&N	Buzón de sugerencias Reuniones Grupo de WhatsApp	Cuando la situación lo amerite	Directivas
Celebración de fechas especiales	Es importante y muy merecido que el personal de O&N disfrute de espacios de integración para que entre ellos fortalezcan sus relaciones y construyan un buen ambiente laboral	Todo el personal de O&N	Encuentros de integración	En las fechas establecidas en el calendario institucional	Todo el personal de O&N
Misión, visión y valores	Es importante y muy merecido que el personal de O&N disfrute de espacios de integración para que entre ellos fortalezcan sus relaciones y construyan un buen ambiente laboral	Directivas	Enmarcados y reuniones	Diariamente y cuando ingrese personal nuevo	Personal de O&N

Creación de un nuevo canal de comunicación

En el desarrollo de las entrevistas al equipo de O&N Comunicaciones, cada participante demostró tener interés en el mejoramiento y crecimiento de este medio de comunicación digital mediante la exposición de algunas recomendaciones y quejas que es importante lleguen a ser escuchadas y tenidas en cuenta por el equipo directivo, un objetivo que se complica cuando los canales de comunicación son mínimos (un chat interno y la comunicación interpersonal) y muy poco frecuentes en el caso de las reuniones. Es así que como una solución a este problema se pensó en la implementación de un buzón de sugerencias donde las personas puedan expresar sin temor inquietudes, propuestas de sugerencias, soluciones o quejas de manera muy formal y confidencial en esos casos que la situación lo amerite. Por otro lado, con este nuevo recurso se espera extender las posibilidades de comunicación y de manera indirecta mejorar el clima laboral, luego que los colaboradores de la empresa se sientan protagonistas del éxito de la empresa en el momento que sus ideas son atendidas y tenidas en cuenta. Por si no fuera poco, este mecanismo se convierte en un apoyo permanente para la organización pues las ideas que por él circulan podrían ser el inicio de grandes cambios positivos.

Diseño de un calendario institucional

La idea de diseñar un calendario institucional nace de la necesidad de crear espacios de integración entre los integrantes de O&N Comunicaciones, quienes manifestaron la falta de estos escenarios y el deseo de que sean implementados. En ese sentido, el calendario resalta las fechas especiales para cada persona y el equipo en general con el objetivo de que esos días tan

importantes no pasen desapercibidos y su celebración contribuya a la construcción de una comunicación sólida que permitiría a los compañeros relacionarse, conocerse y unirse en torno al desarrollo eficiente de todas las actividades laborales diarias.

El personal de O&N trabaja duramente todos los días y tiene tantas ocupaciones que ocasionalmente se genera entre ellos saturación laboral y estrés, por ello es necesario contrarrestar esta situación con espacios de libre esparcimiento que brinden un equilibrio emocional para todos, estos encuentros podrían ser además una oportunidad para dejar atrás algunos conflictos presentados entre los compañeros que terminan afectando las comunicaciones entre la empresa.

Materializar y visibilizar la misión, visión y valores de la empresa

Una de las debilidades que se pudieron analizar en materia de comunicaciones es el desconocimiento de la misión, visión y valores de la empresa. Un problema que se agudiza más cuando dichos elementos son los que facilitan y permiten a los colaboradores unirse y comunicarse por decirlo de alguna manera en un mismo idioma, de modo que si nadie sabe quiénes son, hacia donde van y bajo qué valores han de fundamentar su trabajo la comunicación entre ellos se va a complicar porque difícilmente podrían tomarse decisiones en conjunto y caminar en una misma dirección. Es así que como una solución se pensó en materializar y visibilizar los elementos del direccionamiento estratégico de O&N Comunicaciones.

Realizar una reunión para sensibilizar al equipo sobre la importancia de conocer y apropiarse de la misión, visión y valores de la empresa

Más allá de que las personas puedan leer la misión, visión y valores de la empresa lo que se requiere es que todos entiendan el valor detrás de cada uno de estos elementos y la importancia que tienen para la optimización de las comunicaciones internas, el cumplimiento de los objetivos empresariales y compromiso de todos, por ello se consideró hacer una reunión donde se comparta dicha información entre todas las personas.

Entregar a las directivas de la empresa un plan de mejora en pro de las comunicaciones internas

Comunicar a las directivas de O&N diferentes sugerencias que podrían suplir las necesidades en las comunicaciones internas que fueron identificadas por el equipo laboral y que dependen únicamente de la disponibilidad y disposición del equipo directivo.

***3.1.3 Tercer objetivo específico* Implementar las actividades propuestas que permitirán fortalecer la comunicación interna de O&N Comunicaciones S.A.S**

***3.1.3.1 Actividad 1* Materializar y visibilizar en la empresa misión, visión y valores de O&N Comunicaciones S.A.S** Se diseñó, materializó y visibilizó dentro de la empresa la misión, visión y valores de O&N Comunicaciones, eliminando así en el equipo de trabajo el inconveniente del desconocimiento de estos elementos tan importantes para conectarse y comunicarse en torno a los mismos objetivos y principios de la empresa.

Figura 4 *Visibilización de la misión, visión y valores de la empresa*



3.1.3.2 Actividad 2 Realizar una reunión para sensibilizar al equipo sobre la importancia de conocer y apropiarse de la misión, visión y valores de la empresa. En este punto se logró ejecutar una reunión con los colaboradores de O&N para compartir con ellos la necesidad de conocer y comprometerse con la misión, visión y valores de la empresa, una actividad a la que fueron muy receptivos principalmente por su interés hacía la prosperidad de la empresa.

Figura 5

Compartiendo con el equipo de O&N la importancia de conocer y comprometerse con la misión, visión y valores de la empresa



3.1.1.3 Actividad 3 Crear un nuevo canal de comunicación por medio de un buzón de sugerencias Fue posible instalar en la empresa un buzón de sugerencias, como un nuevo canal de comunicación que les permite a los colaboradores depositar quejas, solicitudes, sugerencias y otros temas que necesitan ser abordados para el pleno funcionamiento de O&N.

Figura 6

Implementación de un nuevo canal de comunicación

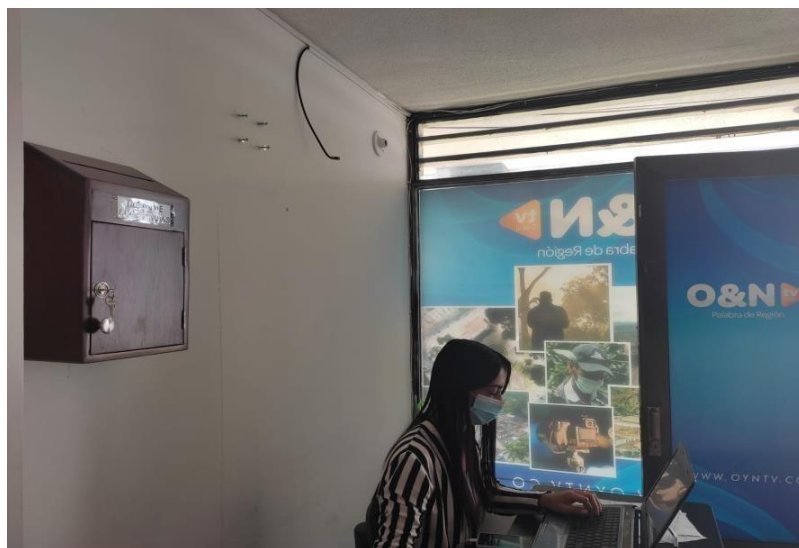


Figura 7 *Instalación del buzón de sugerencias en la empresa*



3.1.3.4 Actividad 4 Diseñar un calendario institucional con espacios lúdico recreativos que propicien el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de O&N Comunicaciones S.A.S Inicialmente se realizó un diseño del calendario institucional con las fechas importantes que ameritan ser celebradas como una estrategia para mejorar el clima laboral:



ENERO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1 AÑO NUEVO	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16 CUMPLEAÑOS VICENTE
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29 CUMPLEAÑOS LORENA	30
31						

FEBRERO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

MARZO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8 DÍA DE LA MUJER	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19 DÍA DEL HOMBRE	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ABRIL

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4 CUMPLEAÑOS CRISTIAN	5	6	7	8 CUMPLEAÑOS BIOMARA	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAYO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
						1
2	3 DÍA DE LA LIBERTAD DE PRENSA	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15 CUMPLEAÑOS MARIA ALEJANDRA
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

JUNIO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28 CUMPLEAÑOS ADRIANA	29	30			

JULIO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

AGOSTO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4  DIA DEL PERIODISTA	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29  CUMPLEAÑOS BRAYAN	30	31				

SEPTIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15  CUMPLEAÑOS DYN TV	16	17  DIA DEL AMOR Y AMISTAD	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

OCTUBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1	2
3	4	5	6	7 CUMPLEAÑOS ROBERT	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

NOVIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

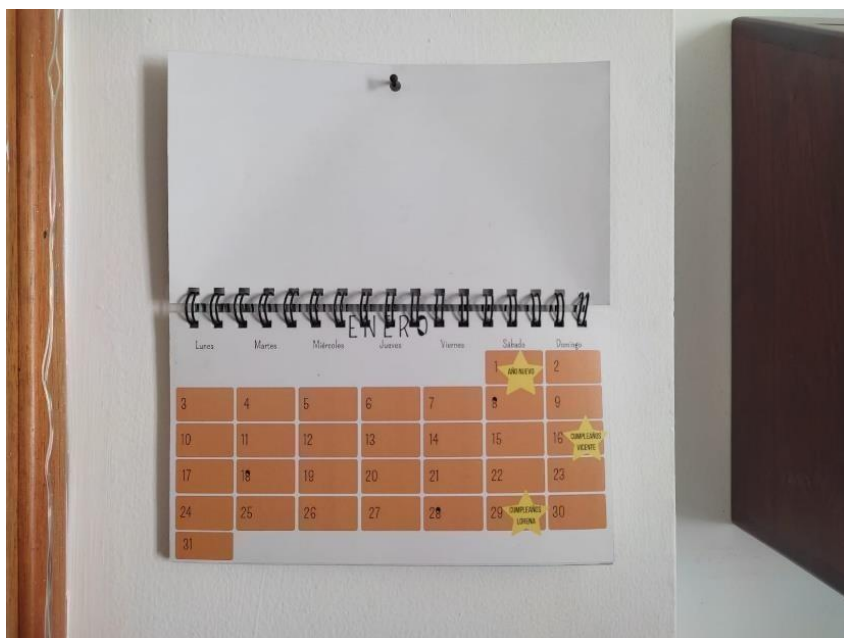
DICIEMBRE

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24 NAVIDAD	25
26	27 CUMPLEAÑOS JUNIOR	28	29	30	31 FIN DE AÑO	

Posterior al diseño, el calendario (hecho como una estrategia para programar y desarrollar actividades de esparcimiento que permitan promover un buen ambiente laboral y reforzar las comunicaciones y relaciones del equipo) se materializó y colgó en un lugar visible para todos.

Figura 8

Exhibición del calendario institucional de O&N Comunicaciones



3.1.3.5 Actividad 5 Entregar a las directivas de la empresa un plan de mejora en pro de las comunicaciones internas Finalmente, se dialogó y entregó a las directivas de la empresa un plan de mejora que les permitirá planificar algunas actividades que ayudaran a dar soluciones a las necesidades identificadas. Aspectos como fechas son únicamente sugerencias y están posibles a cambios, el nivel de avance estaría por definir al momento de la ejecución del plan de mejora, que fue expuesto con las directivas y entregado por medio de WhatsApp.

Tabla 5*Plan de mejora*

O&N Comunicaciones		Área a mejorar: Comunicaciones internas					
Plan de mejora		Fecha de implementación: 08/04/2022					
Responsable: Coordinador							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable a cargo	Fechas (inicio-fin)	Recursos necesarios	Método de monitoreo	Meta	Porcentaje de avance
Realizar consejos de redacción	-Asignar a cada persona la investigación de noticias locales, regionales, departamentales e internacionales -Realizar una reunión cada mañana al comenzar el día laboral para concretar el contenido que va a salir y la forma o formatos en que se va publicar.	Coordinador	14/03/2022-14/09/2022	Recurso humano Tablero Marcador	Asistencia	Tener mayor organización en la empresa	
Evaluar el desempeño laboral	-Estudiar el trabajo de cada uno de los colaboradores durante una semana en diferentes puntos como creatividad, productividad, calidad, trabajo en equipo, actitud, etc.	Directo	1/04/2022-1/05/2022	Recurso humano Encuestas o entrevistas de desempeño laboral Indicadores	Informes	Mejorar el desempeño laboral de todo el equipo Promover el crecimiento profesional de los	

	-Organizar una reunión con cada uno de los colaboradores para socializar con él/ella los aspectos evaluados					colaboradores
	-Brindar propuestas que ayuden a mejorar los errores identificados					
Realizar reuniones	Realizar una reunión semanal en la que se estudien los avances de la empresa y se planteen metas semanales.	Directo r y coordinador	30/03/2022-30/09/2022	Recurso humano Tablero Marcador Video Beam Videos	Informes de cumplimiento y seguimiento	Mayor coordinación en el trabajo Avanzar en el cumplimiento de los objetivos
	Realizar una reunión de formación o capacitación una vez al mes para editores y periodistas donde se refuercen las debilidades identificadas en la evaluación del desempeño laboral.					
Implementar espacios de integración	-Tener presente las fechas del calendario institucional -Programar para dichas fechas diferentes actividades donde	Directo r	8/03/2022-31/12/2022	Recursos financieros Lugar <u>Actividades lúdico</u>	Asistencia	Tener un mejor clima laboral

los trabajadores
puedan compartir
y reforzar sus
relaciones
interpersonales.

recreativas

Figura 9

Reunión con el equipo directivo de la empresa



Capítulo 4 Diagnóstico final

Al finalizar el trabajo de pasantía, con todo el proceso que eso conllevó se ha logrado desarrollar en la empresa O&N Comunicaciones una estrategia para el fortalecimiento de su comunicación interna, además de lo importante que ha sido dejar entre el personal de O&N Comunicaciones una percepción diferente acerca de las comunicaciones internas, que más allá de realizarse al azar ahora se entiende la importancia de planificar espacios comunicativos que les permitan a los colaboradores organizarse en el cumplimiento de las bases y de los objetivos empresariales.

Por otro lado, se ha dejado en manos de las directivas un análisis real del sistema de comunicaciones internas y un plan de mejora que le permitirá a la empresa seguir avanzando en este tema, el cual requiere de un seguimiento constante y por supuesto del compromiso de todos.

Es importante resaltar que tras la terminación de este proceso se logra expandir las oportunidades de comunicarse mediante la creación de un nuevo canal de comunicación, también se permite colocar en manos de las directivas la identificación de problemas que estaban comprometiendo el trabajo, el clima laboral, los resultados y el compromiso del equipo y adicionalmente crear una ruta de actividades a realizar para combatir las amenazas que esto podría generar.

Capítulo 5 Conclusiones

El objetivo general de desarrollar una estrategia para fortalecer la comunicación interna en O&N COMUNICACIONES S.A.S logró cumplirse satisfactoriamente luego de que en un primer paso u objetivo específico; mediante un diagnóstico situacional del sistema comunicacional interno, se lograra haber identificado diferentes señales de una comunicación ineficiente (mal humor, estrés, saturación laboral, diferencias entre el personal, fenómeno del teléfono roto, desconocimiento de la identidad de la empresa), que permitieron en un segundo objetivo pensar y diseñar las acciones más eficaces para combatir los problemas expuestos por todo el equipo directivo y laboral de la organización.

Finalmente, se implementaron las estrategias planteadas; como la creación de un nuevo canal de comunicación para expandir las posibilidades de interactuar y comunicar temas delicados de manera confidencial, un calendario institucional en el que destacan fechas especiales que posibilitan la creación de actividades de esparcimiento para reforzar las relaciones y comunicaciones entre quienes integran la empresa y por último la visibilización de los elementos del direccionamiento estratégico y sensibilización sobre su importancia para la creación de bases sólidas en las comunicaciones direccionadas al compromiso y cumplimiento de los objetivos empresariales.

Capítulo 6. Recomendaciones

La creación de este proyecto denominado Fortalecimiento en la Comunicación Interna de O&N COMUNICACIONES S.A.S ha sido un primer y gran paso que ha permitido como su título lo indica fortalecer las relaciones del equipo humano de la empresa, sin embargo, depende exclusivamente del equipo directivo y de trabajo consolidar y mantener en sus procesos de comunicación las estrategias implementadas y sugeridas, por lo que se le recomienda a la organización tener en cuenta las fechas expuestas en el calendario para la realización de actividades de esparcimiento que tanto solicitan y requieren los colaboradores de la empresa, hacer uso de todos los canales de comunicación, y mantener claros los principios de la organización; acciones que garantizan la implicación y productividad del personal, así como la eliminación de las diferencias o discrepancias que impedían que las comunicaciones fluyeran con naturalidad dentro de la empresa.

Asimismo, es necesario que desde las directivas o si ya se pensara en la implementación de un área de recursos humanos, se trabaje en un diagnóstico donde se estudie la efectividad y avances del plan estratégico desarrollado para que si así se requiere realizar los ajustes necesarios. Se hace un llamado a trabajar continuamente en las comunicaciones internas, pues si no existe entendimiento y relaciones claras entre todos los integrantes es imposible pensar en la prosperidad de la empresa, debido a que son las comunicaciones internas las que impulsan las acciones de las personas, en ese sentido si hablamos de comunicaciones internas buenas pueden esperarse buenos avances, pero de ser lo contrario de fracasos hablaríamos.

Referencias

Asamblea Constituyente de Colombia (1991) Constitución política de Colombia.

<http://www.constitucioncolombia.com/>

De la Fuente Chico, C. (2018) *Marketing y comunicación* (1ª ed.). Elearning S.L.

https://books.google.com.co/books?id=eXfIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Forehand, GA y Von Haller, G. (1964). Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional. *Boletín Psicológico*, 62 (6), 361–382. <https://doi.org/10.1037/h0045960>

Juárez García, A. (2015) Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con WilmarSchaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194.

http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a02v21n2.pdf?fbclid=IwAR2VeI5yqIQfn1EELeyzhWGZPk6j_AaIMIWZqDN2mlEqLtp5FqXoWkbvOxI

O&N TV Digital. (Marzo de 2021). OYN TV . <https://oyntv.co/noticias/>

Pümpin, C. (1988). *Cultura empresarial*. Biblioteca digital Universidad de Alcalá. <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/3329/5900906366.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampieri R., Collado & Lucio P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias (6ª ed.). McGraw Hill Education.

[https://ciberinnova.edu.co:10004/archivos/plantilla-ovas1-slide/documents-UCN-Canvas/proyecto-integrador II/lecturas%20unidad%201/TEMA%203/Capitulo%2014_Sampieri Recoleccion%20de%20datos%20cualitativos%20394-417.pdf](https://ciberinnova.edu.co:10004/archivos/plantilla-ovas1-slide/documents-UCN-Canvas/proyecto-integrador II/lecturas%20unidad%201/TEMA%203/Capitulo%2014_Sampieri_Recoleccion%20de%20datos%20cualitativos%20394-417.pdf)

Silvestrin, Godoi, Ribeiro (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y pensamiento*, (51), 26-37.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232007000200004&lng=en&tlng=es

Thévenet M. (1992). *Auditoría de la cultura empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.

<https://books.google.es/books?id=ri4JjI6NaVsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Apéndices

Apéndice A

Entrevista a directivas

-Entrevista a Robert Navarro, director de O&N COMUNICACIONES S.A.S

Entrevistadora: ¿Realiza encuentros o reuniones con el personal de O&N COMUNICACIONES?, ¿con qué periodicidad se hacen y qué temas abordan en estos espacios?

Robert: Inicialmente se hacía un consejo de redacción diario pero debido a algunos cambios estructurales y de personal no se ha vuelto a hacer, porque... pues... no nos dan los tiempos, pero inicialmente si se hacía un consejo de redacción diario para revisar qué noticias iban, qué se iba a hacer, qué se iba a trabajar durante el día, es algo que en estos momentos por el tiempo, por la cantidad de personal que tenemos hoy en día y por el ritmo de trabajo no lo hemos vuelto a hacer, pero que si debemos el otro año a partir de enero volverlo a implementar.

Entrevistadora: ¿Aprovecha la comunicación para compartir con el equipo de O&N COMUNICACIONES, historia, misión, visión valores de la empresa y otros elementos que hacen parte del direccionamiento estratégico que ayuden a fortalecer la cultura empresarial y compromiso de todos?

Robert: Eh no, la verdad que en comunicación interna y comunicación institucional hay que fortalecer totalmente porque no hay un trabajo adecuado en eso.

Entrevistadora: ¿Qué canales y herramientas de comunicación existen en la empresa?, ¿cuál es el más usado?

Robert: Eh Los grupos de WhatsApp... y la comunicación interpersonal

Entrevistadora: ¿Cómo fluye la comunicación interna en la empresa?

Robert: Mmm... se presenta mucho el fenómeno del teléfono roto, pero digamos que, a

rasgos generales bien, hay muchas cosas internas por trabajar, pero a grandes rasgos bien.

Entrevistadora: - ¿Se comunica con los colaboradores de la empresa para evaluar su desempeño en el trabajo?

Robert: eh si...pues... no muy seguido, pero si lo hago de manera personal.

-Entrevista a Lorena Quintero, Coordinadora de O&N Comunicaciones

Entrevistadora: ¿Realiza encuentros o reuniones con el personal de O&N COMUNICACIONES?, ¿con qué periodicidad se hacen y qué temas abordan en estos espacios?

Lorena: No tenemos periodicidad, lo hacemos cuando necesitamos hablar algún tema, temas como cuadrar, organizar, pero no se hace con periodicidad, deberíamos un ejemplo cada semana o cada 15 días una reunión para ver cómo vamos trabajando, que se puede mejorar... deberíamos hacer eso

Entrevistadora: ¿Aprovecha la comunicación para compartir con el equipo de O&N COMUNICACIONES, historia, misión, visión valores de la empresa y otros elementos que hacen parte del direccionamiento estratégico que ayuden a fortalecer la cultura empresarial y compromiso de todos?

Lorena: Eso no se hace

Entrevistadora: ¿No lo considera importante?

Lorena: Es bastante importante, eso debería hacerse también cuando alguien entra a trabajar como una retroalimentación de qué es la empresa hacia dónde va la empresa

Entrevistadora: ¿Qué canales y herramientas de comunicación existen en la empresa?, ¿cuál es el más usado?

Lorena: WhatsApp y personalmente

Entrevistadora:Cuál de esos dos es el que más se usa

Lorena: Los dos o personalmente yo creo que es el que más se usa

Entrevistadora: ¿Cómo fluye la comunicación interna en la empresa?

Lorena: Yo creo que bien... bien nosotros nunca hemos tenido así inconvenientes graves en cuanto a comunicación interna, como un ejemplo que es que me da miedo hablar o preguntar o es que nunca lo encuentro, nunca le puedo hacer esa pregunta, nunca no

Entrevistadora: ¿Hay temas que quizás las personas quieran hablar, pero tengan miedo o pena a contárselas directamente al director y te las hagan saber solo a ti?

Lorena: Si últimamente temas en cuanto al mal humor de las personas, que me lo comentaron solamente a mí

Entrevistadora: ¿Se comunica con los colaboradores de la empresa para evaluar su desempeño en el trabajo?

Lorena: No, eso es algo que hay que hacer

Entrevistadora: Cómo califica la comunicación con el personal de la empresa

Lorena: 100% bien

Apéndice B

Entrevista al personal de O&N Comunicaciones

-Colaborador 1

Entrevistadora: ¿Qué aspectos cree que hay por mejorar en la comunicación de O&N Comunicaciones?

Colaborador 1: Yo creo que deberíamos de tener como un seguimiento más continuo para ir viendo los avances de nosotros, donde podamos proponer ideas en mejora de todos, eh pues con Robert tenemos buena comunicación, acá entre nosotros también, siento que la comunicación a nivel general del canal pues bien, yo creo que a veces en lo que fallamos es en la comunicación interna entre nosotros como en lo que hay que trabajar, pero de resto... pues hay cositas como por reforzar así como lo que te digo donde podamos como intercambiar ideas para mejorar y proponer nuevas cosas.

Entrevistadora: ¿Cómo califica la información que circula en la empresa?

Colaborador 1: Todo bien

Entrevistadora: ¿Qué tan favorable es el clima laboral para la comunicación interna?

Colaborador 1: Me parece que es indispensable tener una buena comunicación entre todos porque de ahí depende pues el ambiente y todo, con todos tengo buenas relaciones, con algunos he tenido uno que otro inconveniente, pero con la mayoría me la llevo super bien.

Entrevistadora: ¿Las directivas le proporcionan toda la información necesaria para cumplir con su trabajo?

Colaborador 1: Sí

Entrevistadora: ¿Las directivas califican su desempeño en el trabajo, de modo que le permitan conocer si va bien o mal y en ese caso le informan que aspectos hay por mejorar?

Colaborador 1: No, deberían hacer eso para uno saber que debe mejorar, qué debe corregir, qué debe reforzar

Entrevistadora: ¿La comunicación interna le ha permitido conocer cuáles son los objetivos, misión, visión, valores de la empresa o no tiene conocimiento de estos elementos?

Colaborador 1: He conocido algunas cosas, pero por mi propia cuenta, porque he tenido

que buscarlos para el desarrollo de mi práctica, pero no porque me los hayan hecho saber

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación que existe con su jefe, se pueden comunicar con facilidad?

Colaborador 1: Sí, nos podemos comunicar con facilidad

-Colaborador 2.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos cree que hay por mejorar en la comunicación de O&N
COMUNICACIONES?

Colaborador 2: Antes hacíamos consejos de redacción sería como retomar esas cosas, esos consejos de redacción que ayudaban a que cada uno eh...supiera cuál era su función, por ejemplo, ahorita como no tenemos eso entonces eh...hay una desorganización dentro de la estructura del trabajo, entonces yo creería que deberíamos retomar o crear diferentes estrategias que nos ayuden a alinear el trabajo de cada uno de nosotros

Entrevistadora: ¿Cómo califica la información que circula en la empresa?

Colaborador 2: Pues buena aquí pues cada uno sabe lo que tiene que hacer a veces se trocan por cosas, se desvían cositas, pero no la información que hay dentro y la que se maneja me parece buena

Entrevistadora: ¿Qué tan favorable es el clima laboral para la comunicación interna?

Colaborador 2: De 1 a 10 yo creo que tiene que ser diez por obligación porque si no hay un buen clima laboral pues muchas cosas van a dejar de funcionar como deberían hacerlo

Entrevistadora: Pero, ¿cómo es el clima laboral dentro de la empresa?

Colaborador 2: es bueno, a mi modo me la llevó bien con todos, pero bien

Entrevistadora: ¿Las directivas le proporcionan toda la información necesaria para cumplir con su trabajo o considera que falta?

Colaborador 2: Falta sí, falta como un poquito de acompañamiento, de liderazgo

Entrevistadora: ¿Las directivas califican su desempeño en el trabajo, de modo que le permitan conocer si va bien o mal y en ese caso le informan que aspectos hay por mejorar?

Colaborador 2: Sí

Entrevistadora: De parte de quién recibe esa información

Colaborador 2: Del director, pues él le da como esas pautas a uno para llevar a cabo las cosas que uno tiene que hacer

Entrevistadora: ¿La comunicación interna le ha permitido conocer cuáles son los objetivos, misión, visión, valores de la empresa o no tiene conocimiento de estos elementos?

Colaborador 2: Sí los conozco

Entrevistadora: Pero, ¿los conoce porque le hayan informado en la empresa?

Colaborador 2: No, los conozco porque yo estuve a cargo del diseño en cumplimiento de uno de mis objetivos de mi pasantía profesional, pero no porque primero que todo no están plasmados o bueno no están físicamente puestos en un sitio donde se puedan ver, donde se puedan leer, además uno llega a trabajar acá y nadie le dice a uno como que esta es nuestra misión, nuestra visión, contamos con estos objetivos, queremos llegar a esto, no nadie lo hace.

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación que existe con su jefe, se pueden comunicar con facilidad?

Colaborador 2: Sí, hay una relación jefe- empleado buena, además él es muy comunicativo

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación con sus demás compañeros?, ¿existen espacios que permitan fortalecer la interacción personal?

Colaborador 2: Pues no porque yo me la paso es sentado allá ocupado con mi trabajo

Entrevistadora: ¿y no hay actividades recreativas que se planeen desde la dirección?

Colaborador 2: no, no hay nada de eso, pero si deberían de existir como espacios pautas recreativas para que no todo sea trabajo, tiene que haber un tiempo de descanso

Entrevistadora: Cómo se siente respecto a que todo es trabajo

Colaborador 2: Uno maneja mucho estrés la verdad, es difícil.

Entrevistadora: ¿Cree que hay espacios para una comunicación asertiva, si o no y por qué?

Colaborador 2: pues de existir si cuando se hacen las reuniones entonces eh ahí se debate que es lo que está pasando

-Colaborador 3.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos cree que hay por mejorar en la comunicación de O&N
COMUNICACIONES?

Colaborador 3: Yo creo que si deberían estandarizar procesos de comunicación digamos internamente en cuanto a mejorar los conductos de comunicación, crear unos conductos de comunicación más apropiados que haya una secuencia o una cadena entre la parte directiva, la parte administrativa y todo el personal

Entrevistadora: ¿Cómo califica la información que circula en la empresa?

Colaborador 3: Pues como tal como no hay unos conductos regulares propios de estandarizar los procesos de comunicación pues no lo podría calificar

Entrevistadora: ¿Qué tan favorable es el clima laboral para la comunicación interna?

Colaborador 3: Aquí en la empresa si bien, yo creo que hay un buen clima laboral

Entrevistadora: ¿Las directivas le proporcionan toda la información necesaria para cumplir con su trabajo o considera que falta?

Colaborador 3: En términos generales si, pues digamos que... eh hay buen respaldo en ese sentido de tener la información que uno desea para poder hacer el trabajo que uno aquí hace

Entrevistadora: ¿Las directivas califican su desempeño en el trabajo, de modo que le permitan conocer si va bien o mal y en ese caso le informan que aspectos hay por mejorar?

Colaborador 3: Sí claro, digamos que se plantean muchas cosas y al momento de que hay alguna deficiencia o no se está cumpliendo con los objetivos trazados pues se hace un llamado o se recalcan esos puntos

Entrevistadora: ¿La comunicación interna le ha permitido conocer cuáles son los objetivos, misión, visión, valores de la empresa o no tiene conocimiento de estos elementos?

Colaborador 3: No porque no se recalca en eso, nadie no la ha hecho

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación que existe con su jefe, se pueden comunicar con facilidad?

Colaborador 3: Si hay unos conductos de comunicación acertados

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación con sus demás compañeros?, ¿existen espacios que permitan fortalecer la interacción personal?

Colaborador 3: No, no porque tampoco hay como un área de recursos humanos que se encargue de eso, que es especial para ese tipo de cosas, fortalecer digamos el equipo en algunas

actividades lúdicas o recreativas

Entrevistadora: ¿Cree que hay espacios para una comunicación asertiva, si o no y por qué?

Colaborador 3: anteriormente si había como esos espacios cuando se hacía más que todo los consejos de redacción o cuando Robert periódicamente nos hacía reuniones donde nos preguntaban que por qué una cosa por qué la otra, entonces uno podía dar su punto de opinión y poder replantear ciertas cosas que a opinión personal a uno no le parecían entonces creo que anteriormente si y ahora no

-Colaborador 4.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos cree que hay por mejorar en la comunicación de O&N COMUNICACIONES?

Colaborador 4: Bueno hay que mejorar un poco la parte en cuanto se asignan responsabilidades, si ósea dentro de la empresa por ejemplo en el momento en que se manda a hacer algo que se haga y que no se cambien las cosas porque siempre hay como una comunicación intercalada en que uno manda una cosa el otro manda otra cosa y ahí es donde está el problema, pero de resto bien

Entrevistadora: ¿Cómo califica la información que circula en la empresa?

Colaborador 4: buena

Entrevistadora: ¿Qué tan favorable es el clima laboral para la comunicación interna?

Colaborador 4: super bien, es excelente

Entrevistadora: ¿Las directivas le proporcionan toda la información necesaria para cumplir con su trabajo o considera que falta?

Colaborador 4: en la mayoría de los casos

Entrevistadora: ¿Hay casos que no? ¿qué haces en esos casos?

Colaborador 4: eh toca improvisar, pero me gusta que me guíen

Entrevistadora: ¿Las directivas califican su desempeño en el trabajo, de modo que le permitan conocer si va bien o mal y en ese caso le informan que aspectos hay por mejorar?

Colaborador 4: si, si me retroalimenta cuando se hacen por ejemplo hay cosas que hay que cambiar entonces se hacen las respectivas correcciones o las observaciones

Entrevistadora: ¿La comunicación interna le ha permitido conocer cuáles son los objetivos, misión, visión, valores de la empresa o no tiene conocimiento de estos elementos?

Colaborador 4: leyéndolas para mi práctica profesional sí, pero nadie me ha informado de eso

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación que existe con su jefe, se pueden comunicar con facilidad?

Colaborador 4: si muy fácilmente

Entrevistadora: ¿Cómo es la comunicación con sus demás compañeros?

Colaborador 4: buena, chévere

Entrevistadora: ¿existen espacios que permitan fortalecer la interacción personal?

Colaborador 4: pues aquí compartimos, pero espacios fuera del canal que se asignen no

Entrevistadora: ¿Cree que hay espacios para una comunicación asertiva, si o no y por qué?

Colaborador 4: si claro porque la empresa es pequeña, muchas veces se tienen en cuenta las observaciones que uno hace para mejorar

Apéndice C

Evidencia fotográfica

