

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(43)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DAYANA CRISTINA PABA MANTILLA
FACULTAD	FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECTOR	MARY RAMONA BOHÓRQUEZ CASADIEGO
TÍTULO DE LA TESIS	DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA RADIO INTRANET

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE TRABAJO TUVO COMO OBJETIVO, DAR CONTINUIDAD A LOS PROCESOS COMUNICACIONALES CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA CENS GRUPO EPM POR TANTO SE PROPORCIONARON LOS MEDIOS PARA REFORZAR CADA UNO DE ELLOS Y DE ESTA MANERA, SE LOGRÓ GENERAR SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA INSTITUCIÓN Y FIDELIDAD CON LOS USUARIOS.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 43	PLANOS:00	ILUSTRACIONES:00	CD-ROM:01
-------------	-----------	------------------	-----------



**DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON
LOS GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE
LA RADIO INTRANET**

DAYANA CRISTINA PABA MANTILLA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2016**

**DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON
LOS GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE
LA RADIO INTRANET**

DAYANA CRISTINA PABA MANTILLA

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de pasantías para obtener el título de
Comunicador Social**

**Presentado a la Magister
MARY RAMONA BOHÓRQUEZ CASADIEGO
Directora de pasantía**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2016**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA RADIO INTRANET	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE CENS- GRUPO E.P.M	10
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión	10
1.1.3. Valores	10
1.1.4 Objetivo de la empresa.	11
1.1.4.1 OBJETIVO GENERAL: DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA INTRANET	11
1.1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
1.1.5 Organigrama	11
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA	12
1.2.1 Descripción situacional de la empresa.	12
1.2.2. Planteamiento del problema.	16
1.2.3 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa.	17
1.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
2. ENFOQUES REFERENCIALES	23
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL	23
2.2 ENFOQUE LEGAL	24
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	25
3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	25
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS ELECTRONICAS	38
ANEXOS	39

LISTA DE FOTOGRAFIAS

	pág.
Fotografía 1	25
Fotografía 2.	26
Fotografía 3.	26
Fotografía 4. .	27
Fotografía 5.	28
Fotografía 6.	29
Fotografía 7.	30
Fotografía 8.	30
Fotografía 9.	31
Fotografía 10.	32
Fotografía 11.	32
Fotografía 12.	33
Fotografía 13.	33
Fotografía 14	34
Fotografía 15.	34
Fotografía 16.	35

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo, dar continuidad a los procesos comunicacionales con los que cuenta la empresa CENS grupo EPM por tanto se proporcionaron los medios para reforzar cada uno de ellos y de esta manera, se logró generar sentido de pertenencia con la institución y fidelidad con los usuarios.

Partiendo de estrategias comunicativas, se crearon espacios de interacción entre los miembros de la empresa, dando soporte constante a los procesos de comunicación y manteniendo actualizados, a los públicos: interno y externo, sobre los diferentes acontecimientos de la sede principal y la regional Ocaña.

La importancia de mantener una persona idónea, en el área de comunicaciones, se vio reflejada en el resultado de las actividades que se realizaron y de las cuales, los públicos: interno y externo, a partir de su participación hoy dan muestras de gran interés y reclaman la continuidad de las mismas.

INTRODUCCIÓN

El objetivo general de este proyecto, el cual fue trabajado bajo la modalidad de pasantías, se fundamentó en el propósito de: desarrollar un plan de información y comunicación con los grupos internos de CENS – Grupo EPM, mediante la intranet.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo se inicia el proceso con la presentación del diagnóstico de la comunicación actual de la empresa; el inicio del mismo, se enmarca en la realización de una encuesta, buscando poder medir así el grado de satisfacción laboral de los funcionarios y el nivel de aceptación de la empresa, dentro del público interno.

Posteriormente, se plantean y se implementan una serie de estrategias que se fundamentan en las falencias encontradas en la aplicación de la encuesta, Las estrategias implementadas fueron enfocadas en el mejoramiento del entorno laboral y en la motivación del personal hacia el cumplimiento de las funciones de la empresa. Otra de las aplicaciones se orientó, en refuerzo y mejoramiento de los procesos comunicacionales que se llevan a cabo en la empresa; todo esto, a través de la administración de la cartelera informativa; elaboración de boletines, comunicados de prensa y notas periodísticas que fueron divulgados por intermedio de la radio y la intranet.

1. DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA RADIO INTRANET

1.1 DESCRIPCIÓN DE CENS- GRUPO E.P.M

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A E.S.P, cuya sigla es **CENS S.A E.S.P**, es una empresa de servicios públicos mixta de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

Dentro de su objeto social, **CENS S.A E.S.P** está autorizada para prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de transmisión, distribución y comercialización, así como la comercialización y prestación de servicios de telecomunicaciones y las actividades que la complementen, de acuerdo con el marco legal regulatorio.

1.1.1 Misión: **CENS** es una empresa del Grupo Empresarial EPM que presta los servicios de Transmisión, Distribución y Comercialización de energía eléctrica, contribuyendo a la construcción de territorios competitivos y sostenibles en donde participa, mediante la prestación responsable e integral de soluciones de energía eléctrica.

1.1.2 Visión: En el año 2022, **CENS** será reconocida entre sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable; referente en estándares de excelencia, con modelos de gestión, reputación y transparencia que impulsen la productividad de los negocios en que participa; ofreciendo un portafolio integral de soluciones competitivas de energía eléctrica que contribuya al cumplimiento de la MEGA y al posicionamiento multilatinamericano del Grupo Empresarial EPM.

1.1.3. Valores: La actuación basada en valores le permitirá a **CENS** alcanzar la meta proyectada, manteniendo siempre altos niveles de excelencia operativa, reputación y transparencia, mediante la aplicación de prácticas socialmente responsables

1.1.4 Objetivo de la empresa. OBJETIVO SOCIAL: La prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de transmisión y comercialización de energía eléctrica, prestar los servicios de calibración e inspección de medidores, transformadores e instrumentación eléctrica; todos los servicios de telecomunicaciones, así como la comercialización y prestación de servicios o actividades de telecomunicaciones y actividades complementarias, de acuerdo con el marco legal y regulatorio.

1.1.4.1 OBJETIVO GENERAL: DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA INTRANET

1.1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: Realizar un diagnóstico de la situación actual de los flujos de comunicación de Centrales Eléctricas Norte de Santander Regional Ocaña.

Definir estrategias de comunicación interna y externa para la intranet.

Fortalecer la comunicación con todas las áreas de la empresa con el fin de optimizar la labor informativa y comunicativa dentro de los grupos internos a través de la intranet.

1.1.5 Organigrama



Fuente: CENS EPM

El anterior organigrama representa lo estructura administrativa de CENS grupo EPM la cual está conformada por el Gerente general José Miguel Campo González, el subgerente de Distribución Pedro Galvis; en la regional Ocaña se conforma por la Profesional P2 en Gestión comercial Amparo Navarro Arévalo, el Profesional P2 en Distribución Luis Alonso Caicedo.

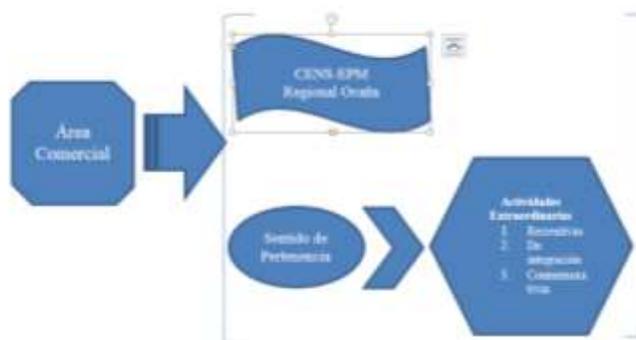
(Figura 1).

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA

La función del comunicador(a) social en CENS grupo EPM, en el área comercial es, crear un espacio de interacción entre los empleados(pausas activas, celebración de cumpleaños, actividades de integración), hacer buen uso de las redes sociales y la intranet que es la principal fuente de información que posee la empresa, aportar información de gran importancia a través de la emisora interna con la que esta cuenta, actualizar las carteleras cada 15 días, asistir a los encuentros de líderes que se realizan en diferentes sectores rurales del municipio en compañía de la gestora social, organizar eventos relevantes de la empresa, hacer encuestas a los usuarios una vez por mes, informar a los medios de comunicación del municipio sobre cualquier evento que sea de suma importancia para la empresa y los usuarios.(desconexiones, estrategias nuevas, conmemoración de fechas especiales, etc.)

1.2.1 Descripción situacional de la empresa. CENS como parte de un grupo empresarial tan importante en el país, tiene sus falencias a nivel regional donde todavía predomina la falta de comunicación asertiva por parte de sus subdivisiones o departamentos, donde pareciera que cada uno de los colaboradores hiciera sus labores como meta personal y no como un objetivo general y bien común. Es una lucha constante por entregar resultados individuales y dejan a un lado el compañerismo, esto genera que las relaciones interpersonales sean parte de una obligación y no como una necesidad para que la compañía desde su interior irradie la solidez empresarial y que los clientes estén satisfechos por medio del servicio que ofrecen.

Figura 1. Estructura del área



Fuente: Pasante

Pertenece al área comercial de la regional Ocaña, logrando un sentido de pertenencia para realizar actividades recreativas, conmemorativas y sobre todo generando integración entre los trabajadores de CENS. (Figura 2)

Cuadro 1. (Continuación)

<p>gobierno en línea proyectadas a través del ministerio TIC permite a empresas como una cuyo capital es público, realizar contratos interadministrativos para tal efecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al ser parte del Grupo Empresarial EPM, CENS amplía su cobertura financiera, tecnológica, de redes y procesos que favorecen a la comunidad • Geográficamente CENS está llegando a más zonas pertenecientes a las regionales, garantizando buen servicio y la ampliación de nuevas redes de energía • Su competitividad lo ha llevado a tener una importante participación en el mercado • Apropiación de normas técnicas de diseño y construcción de redes de distribución • Implementación de tecnología • Construcción del sistema privado de proveedores y contratistas 	<p>aplicabilidad de Políticas: Ambiental, de Responsabilidad Social Empresarial, de Gestión del Talento Humano, de Salud Ocupacional, Gestión Financiera, de Control Interno, Macroproceso Gestión de Tecnología de Información, de Calidad de los Laboratorios de Calibración y Ensayos de CENS S.A E.S.P., de Comunicaciones, de Gestión Integral, Gestión Integral del Riesgo, Relacionamiento con Proveedores y Contratistas Política de Suministro de Bienes y Servicios</p>	<p>recursos para el óptimo desarrollo del sistema en razón a las directrices del grupo empresarial EPM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad al programa de inversión para la modernización de la infraestructura eléctrica, a través de los planes de remodelación de redes de distribución, expansión de la red para atender nuevos usuarios beneficiados con proyectos de vivienda de interés social, reposición de equipos de subestaciones e integración de los elementos de la red y de las subestaciones a un nuevo y moderno centro de control. • Realización de encuentros a nivel nacional, local y regional de proveedores bajo la premisa “fortaleciendo y construyendo espacios de oportunidades”, haciendo énfasis en la importancia de inscribirse en el nuevo registro de proveedores y contratistas. • Con el propósito de mejorar los temas de Gobierno y Competitividad del Grupo Empresarial, se deben definir proyectos transversales derivados del Programa EPM Sin Fronteras, orientados hacia la captura de valor y capacidades críticas por una parte y la implementación
--	---	---

Cuadro 1. (Continuación)

<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión al pacto Global de las Naciones Unidas, adoptando el principio 7, sobre medio ambiente • Asociatividad de organizaciones nacionales e internacionales con CENS 		<p>organizacional, por la otra. En pro de mejorar el clima organizacional</p>
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las distintas normas que se expiden a nivel regional que limitan la instalación de torres o nodos donde se colocan las antenas para dar cobertura a los distintos servicios que dependen de las disposiciones de los consejos municipales y alcaldías. • Hay zonas de difícil acceso, de alto riesgo que en muchas ocasiones hacen peligrar la infraestructura. • Los grupos al margen de la ley atentan contra la infraestructura eléctrica. • Los eventos climatológicos 	<p>ESTRATEGIA FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un proceso de integración con las diferentes entidades regionales para concretar acuerdos que reduzcan las limitantes y permitan la cobertura oportuna de las zonas. • Concretar estrategias de acompañamiento a las zonas de difícil acceso con la fuerza pública (ejército, policía) • Incrementar el poder de actuación en casos de emergencia, tener un plan de contingencia, de atención oportuna 	<p>ESTRATEGIA DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para mitigar el crecimiento de las pérdidas de energía y ofrecer un servicio con calidad y condiciones seguras, se debe crear un programa de gestión de permisos con las alcaldías para la construcción de redes de distribución en los barrios subnormales • Adquisición de elementos para de contingencias ambientales. • Aplicar metodologías de intervención que posibiliten la integración de diferentes actores para generar confianza y credibilidad en los territorios en donde CENS intervenga con proyectos. • Implementación del manual-transparencia como instrumento que describe los principios que orientan y fundamentan la conducta de la gente CENS, proveedores, contratistas y en general de todo aquel que represente, así sea

Cuadro 1. (Continuación)

		temporalmente a la empresa.
--	--	-----------------------------

La empresa CENS grupo EPM presenta una serie de falencias que limitan el proceso de mejora dentro de la institución, para eso fue necesario a través de la matriz DOFA identificar las debilidades y fortalezas en la misma, generando estrategias que permitan fortalecer la comunicación ofreciendo una mejor calidad en el servicio que presta.(Cuadro 1)

1.2.2. Planteamiento del problema. CENS grupo EPM es una empresa importante en Norte de Santander, Sur del Cesar y Sur de Bolívar, tiene como objeto principal la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, adicionalmente facturación; toma de lecturas; reparto de facturas; construir infraestructura; prestar toda clase de servicios técnicos, de administración, operación o mantenimiento de cualquier bien.

El principal problema es que no tiene un buen uso de las comunicaciones, generando un mal manejo del equipo de trabajo, el cual se mantiene desinformado de eventos y actividades que se realizan dentro y fuera de la empresa.

Por tal razón surge la necesidad de tener un comunicador social dentro de la empresa, quien se encargue de manejar las redes sociales, la intranet, la emisora interna y actualización de las diferentes carteleras expuestas, también será la responsable de hacer todo tipo de encuestas que contengan información de interés para la empresa en la regional Ocaña, así mismo realizar acompañamientos de apoyo junto a la gestora social en las actividades que se realicen en el sector rural.

1.2.3 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa.

PLAN DE TRABAJO EN, CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER- REGIONAL OCAÑA.			
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN /días
DESARROLLO DE UN PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS INTERNOS DE CENS- GRUPO EPM MEDIANTE LA INTRANET	Establecer un diagnóstico de la situación actual de los flujos de comunicación de centrales eléctricas del Norte de Santander Regional Ocaña.	Se indagará al personal sobre la comunicación en la empresa.	Cada mes se hacen encuestas las cuales serán evaluadas.
		A través de encuestas se evaluará el flujo de la comunicación.	Cada mes se realizaran encuestas.
		Se realizarán campañas institucionales en busca de una buena comunicación.	Cada 25 días
		Se harán actividades que permitan la integración del personal.	Cada 25 días
	Definir e implementar las estrategias de comunicación interna y externa para la intranet.	Se Actualizarán las carteleras internas y externas de la empresa.	Cada 15 días
		Se Realizarán encuestas para el mejoramiento de la empresa con el público externo.	Cada mes se harán encuestas a los usuarios
		Se Realizarán reuniones de interés general con el público interno.	Cada 20 días
	Fortalecer la comunicación con todas las	Se acudirá a todas las reuniones programadas por la empresa.	Cada vez que sea necesario.

	<p>áreas de la empresa con el fin de optimizar la labor informativa y comunicativa dentro de los grupos internos a través de la intranet.</p>	<p>Se Interactuará con todas las dependencias de la empresa e informará algún hecho relevante que haya sucedido.</p>	<p>Todos los días</p>
--	---	--	-----------------------

Fuente: Pasante

1.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	JULIO		AGOSTO			
	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
Elaboración de la encuesta de clima y satisfacción laboral	■					
Realizar encuestas a publico interno		■				■
Tabulación y diagnóstico de resultados				■		
Socialización de resultados de la encuesta de clima y satisfacción laboral	■					■
Recopilación de información para la creación de las posibles soluciones					■	
Actualización de las carteleras informativas				■		■
Asistencia a todas las reuniones que realice la empresa CENS para ofrecerle una buena información a los empleados de la misma		■	■			
Socialización de temas importantes para el buen funcionamiento de CENS						■
Diseñar y distribuir folletos de ahorro de energía (Para público interno y externo)					■	■
Mejorar el ambiente laboral mediante el festejo de fechas especiales (Cumpleaños, días especiales, etc.)					■	
Indagar al personal sobre la comunicación en la empresa.	■		■			
Evaluar el flujo de la comunicación, a través de encuestas.		■	■	■	■	■
Realizar campañas institucionales en busca de una buena comunicación.		■		■		
Estar en contacto constante con todas las áreas de la empresa.			■			
A través de eventos, pausas activas y demás actividades fortalecer la comunicación y la integración con todo el personal.		■			■	

Fuente: Pasante

CONTINUACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE	
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2
Elaboración de la encuesta de clima y satisfacción laboral						
Realizar encuestas a publico interno						
Tabulación y diagnóstico de resultados						
Socialización de resultados de la encuesta de clima y satisfacción laboral						
Recopilación de información para la creación de las posibles soluciones						
Actualización de las carteleras informativas						
Asistencia a todas las reuniones que realice la empresa CENS para ofrecerle una buena información a los empleados de la misma						
Socialización de temas importantes para el buen funcionamiento de CENS						
Diseñar y distribuir folletos de ahorro de energía (Para público interno y externo)						
Mejorar el ambiente laboral mediante el festejo de fechas especiales (Cumpleaños, días especiales, etc.)						
Indagar al personal sobre la comunicación en la empresa.						
Evaluar el flujo de la comunicación, a través de encuestas.						
Realizar campañas institucionales en busca de una buena comunicación.						
Estar en contacto constante con todas las áreas de la empresa.						
A través de eventos, pausas activas y demás actividades fortalecer la comunicación y la integración con todo el personal.						

ACTIVIDADES	OCTUBR E		NOVIEMBRE			
	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
Elaboración de la encuesta de clima y satisfacción laboral						
Realizar encuestas a publico interno						
Tabulación y diagnóstico de resultados						
Socialización de resultados de la encuesta de clima y satisfacción laboral						
Recopilación de información para la creación de las posibles soluciones						
Actualización de las carteleras informativas						
Asistencia a todas las reuniones que realice la empresa CENS para ofrecerle una buena información a los empleados de la misma						
Socialización de temas importantes para el buen funcionamiento de CENS						
Diseñar y distribuir folletos de ahorro de energía (Para público interno y externo)						
Mejorar el ambiente laboral mediante el festejo de fechas especiales (Cumpleaños, días especiales, etc.)						
Indagar al personal sobre la comunicación en la empresa.						
Evaluar el flujo de la comunicación, a través de encuestas.						
Realizar campañas institucionales en busca de una buena comunicación.						
Estar en contacto constante con todas las áreas de la empresa.						
A través de eventos, pausas activas y demás actividades fortalecer la comunicación y la integración con todo el personal.						

ACTIVIDADES	DICIEMBRE			
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
Elaboración de la encuesta de clima y satisfacción laboral				
Realizar encuestas a publico interno				
Tabulación y diagnóstico de resultados				
Socialización de resultados de la encuesta de clima y satisfacción laboral				
Recopilación de información para la creación de las posibles soluciones				
Actualización de las carteleras informativas				
Asistencia a todas las reuniones que realice la empresa CENS para ofrecerle una buena información a los empleados de la misma				
Socialización de temas importantes para el buen funcionamiento de CENS				
Diseñar y distribuir folletos de ahorro de energía (Para público interno y externo)				
Mejorar el ambiente laboral mediante el festejo de fechas especiales (Cumpleaños, días especiales, etc.)				
Indagar al personal sobre la comunicación en la empresa.				
Evaluar el flujo de la comunicación, a través de encuestas.				
Realizar campañas institucionales en busca de una buena comunicación.				
Estar en contacto constante con todas las áreas de la empresa.				
A través de eventos, pausas activas y demás actividades fortalecer la comunicación y la integración con todo el personal.				

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

- **Comunicación.**¹ Transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor.

- **Comunicación interna.**² Se refiere a comunicación interna aquellos procesos comunicativos que se hacen dentro de una organización, logrando un ambiente laboral agradable. (Kreps, 1990)

- **Plan de Comunicación.**³ El Plan de Comunicación es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. Como la comunicación es una labor que aborda multitud de actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro: el Plan de Comunicación. Se trata de un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación. Con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una gestión informativa y comunicativa específica para la entidad.

Intranet.⁴ El concepto de intranet es un concepto muy actual que es utilizado en el ámbito de la informática para designar a la red de conexiones que se da en un ámbito doméstico entre dos o más aparatos de computadora. La intranet se opone así a la famosa internet, la red que conecta computadoras y sistemas informáticos a nivel mundial, sin límites. La intranet en cambio es útil para cuando en un mismo espacio se encuentran disponibles varias computadoras y es necesario que las mismas trabajen con los mismos recursos o con las mismas utilidades. Así, la conexión doméstica les permite acceder a esos elementos.

Campañas institucionales.⁵ Es un conjunto de eventos programados para alcanzar un objetivo. Una campaña se diseña, como parte de una estrategia, para lograr un conjunto de objetivos y resolver algún problema crucial.

¹ Disponible en www.fac.mil.co/pag_interiores/provisionales/glosario.htm

<https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/comunicacion-interna.pdf>

² <https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/comunicacion-interna.pdf>

³ Disponible en

http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

⁴ Disponible en vía Definición ABC <http://www.definicionabc.com/tecnologia/intranet.php>

⁵ Disponible en <http://clasesmgs.blogspot.com.co/2011/03/campanas-concepto-tipos-y.html>

“Un plan extenso para una serie de anuncios diferentes, pero relacionados, que aparecen en

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo 1. Establecer un diagnóstico de la situación actual de los flujos de comunicación de Centrales Eléctricas del Norte de Santander Regional Ocaña.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una encuesta al público interno sobre el clima y satisfacción laboral y así conocer la perspectiva que tienen los mismos respecto a la comunicación y la manera como se manejan los flujos de información dentro de la empresa, esto con el objetivo de trabajar en torno a ella a través de actividades para mejorar aquellos aspectos en los cuales se esté fallando, posteriormente se hizo la respectiva tabulación y lo más importante, realizar la socialización para dar a conocer dichas fallas y unificar opiniones para mejorar el ambiente laboral y así alcanzar el cumplimiento de los objetivos que persigue la institución.

Se realizaron diferentes actividades y campañas institucionales con el fin de integrar los miembros de la institución en torno a un mismo objetivo el cual es servir a la comunidad.

Fotografía 1



Fuente. Pasante

La fotografía muestra una capacitación realizada al personal operativo de CENS con el fin de darles a conocer la importancia que tiene el dar un buen trato a los usuarios.

Fotografía 2.



Fuente: Pasante

Esta fotografía se tomó el día 24 de Diciembre en el hospital Emiro Quintero Cañizares, lugar donde CENS llevo a cabo la novena de los niños que se encontraban en la sala de Urgencias.

Fotografía 3.



Fuente: Pasante

Esta fotografía representa el momento de esparcimiento que se logró realizar en CENS el cual tiene como objetivo conmemorar las fechas especiales como lo es el cumpleaños de algún los funcionarios.

Las integraciones, reuniones, celebraciones, capacitaciones y demás se han convertido en pieza clave para mantener un ambiente armonioso dentro de las empresas, las cuales le apuestan cada vez más a este tipo de actividades para generar sentido de pertenencia con la institución y mejorar las relaciones interpersonales entre los funcionarios de la misma.

Objetivos 2. Definir e implementar las estrategias de comunicación interna para la intranet.

Las carteleras de información son una herramienta clave en las empresas para mejorar el flujo de comunicación y es una alternativa de fácil manejo y fácil acceso para los usuarios y funcionarios de una empresa.

En CENS S.A. se viene implementado esta alternativa de comunicación de manera efectiva, el objetivo es continuar realizando la debida utilización de la misma ya que a través de esta se da a conocer información de interés general para todos, comunicados de prensa, datos importantes, etc. Los cuales han tenido una buena aceptación y es importante crear una continuidad en la actualización de estas carteleras.

Fotografía 4. Carteleras de información.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra la cartelera informativa ubicada en la sala de atención al usuario en la cual se publican avisos de gran importancia como desconexiones, la encuesta de satisfacción laboral, folletos sobre el ahorro de la energía e incluso actividades próximas a realizarse.

Otras estrategias que se utilizaron para difundir información de interés general fueron los folletos.

Fotografía 5. Folletos.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra uno de los folletos realizados con el fin de informar al usuario que documentos se les deben entregar a los funcionarios de CENS al momento de ser visitados en sus residencias

La debida asistencia a todas las reuniones que realizaba en grupo CENS S.A. fue de vital importancia para mantenerlos actualizados de todos los cambios y actividades que realizaba la empresa y de esta manera trabajar en estrategias que permitieran un mejor flujo de comunicación en la misma, para mantener informados a los usuarios de cualquier cambio o eventualidad que se realice en la empresa.

Fotografía 6. Reuniones



Fuente: Pasante

En esta fotografía se muestra una reunión realizada por el personal de planta hacia los empleados del área operativa para dar a conocer cambios o eventualidades que se presentaron.

Los comunicados de prensa tiene como objetivo brindar una información de interés a los miembros de la comunicación dentro de un entorno ya sea laboral, social, etc. El objetivo en CENS S.A. fue reforzar la comunicación a través de comunicados de prensa que se realizaban periódicamente para ser divulgados a través del informativo semanal de la institución.

Fotografía 7. Comunicado de prensa



Fuente pasante

Esta fotografía fue tomada de la intranet, lugar donde se encuentra la información que se recopila en CENS a través de notas periodísticas generadas en la regional Ocaña.

Fotografía 8.



Fuente: Pasante

De igual manera esta fotografía muestra una capacitación realizada por una psicóloga de salud y seguridad en el trabajo en la cual realizo la evaluación de la batería en la regional Ocaña.

Los boletines informativos cumplen una función importante y es mantener alerta a la ciudadanía en general sobre las eventualidades que se presenten en la empresa.

- Boletín informativo

Fotografía 9.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra el aviso de una desconexión en la zona urbana y rural publicada en la cartelera informativa de atención al usuario

Objetivo 3 Fortalecer la comunicación con todas las áreas de la empresa con el fin de optimizar la labor informativa y comunicativa dentro de los grupos internos a través de la intranet.

Por medio de encuestas se mide el grado de satisfacción de los funcionarios en cada uno de los eventos que se realizaban en la empresa, los cuales manifestaban el grado de motivación que sentían por ser reconocidos como parte importante de la empresa. Se realizaron celebraciones de fechas especiales y cumpleaños, donde todos los funcionarios participaron activamente en cada una de las actividades.

Reconociendo el recurso humano como factor fundamental en una empresa pues son quienes realizan el trabajo se quiso reforzar la integración, crear sentido de pertenencia, mantener la unión laboral y un clima armonioso para la realización de sus funciones.

Celebraciones

En las siguientes fotografías se muestra como se llevó a cabo la novena navideña con los niños del Hospital Emiro Quintero Cañizares y así mismo dentro de la empresa dando participación a los usuarios que se encontrasen en el momento.

Fotografía 10.



Fuente: Pasante

Fotografía 11.



Fuente: Pasante

Fotografía 12.



Fuente: Pasante

Fotografía 13.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra el rato de esparcimiento en integración que se logró tener en CENS teniendo en cuenta cada fecha especial de los funcionarios.
(Fotografía 13)

El acompañamiento periodístico fue de real importancia en el cumplimiento de las funciones pues a través de este mantenía informada a toda la comunidad sobre las eventualidades de la empresa. Se realizaron notas periodísticas las cuales eran divulgadas a través de la radio e intranet.

Acompañamiento periodístico

Fotografía 14



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra uno de los momentos en que se dedicaban a realizar las notas periodísticas para ser publicadas a través de la radio y la intranet.

Fotografía 15.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra el acompañamiento periodístico que se realizó en la visita del nuevo Gerente José Miguel Campo González a la regional Ocaña

Fotografía 16.



Fuente: Pasante

Esta fotografía muestra un evento muy importante para CENS realizado en el complejo histórico de la Gran Convención de Ocaña; el cual es llamado “Conéctate con el arte” en el cual los niños participan expresando a través del arte el cuidado y la importancia que se debe tener con la energía

CONCLUSIONES

La realización del diagnóstico sobre la comunicación interna que se tiene dentro de la empresa CENS grupo EPM, se consideró muy importante ya que con el se tiene apoyo para la retroalimentación de los procesos, aspecto que permite implementar el desarrollo de un plan de información con los grupos internos para demostrar el carácter sólido de todos los procesos incluyendo el comunicativo el cual es el más importante para el adecuado cumplimiento de las funciones teniendo en cuenta que toda interacción humana se da por medio de la comunicación. .

A través del diagnóstico realizado en CENS grupo EPM, se logró identificar las falencias que se presentaban respecto a la comunicación y la satisfacción laboral de los empleados, además se conoció la percepción de los usuarios, respecto a la empresa, siendo esta la base para la creación de las estrategias que reforzaron y mejoraron, dichas falencias.

Las estrategias comunicacionales que se plantearon, sirvieron para lograr la integración de los miembros de la empresa, quienes participaron activamente en cada una de las actividades propuestas; a través del manejo de las herramientas comunicativas se reforzó la comunicación entre los funcionarios, evidenciado en el sentido de pertenencia por la institución.

A partir de las estrategias implementadas se logró fortalecer la comunicación entre todas las dependencias de la empresa, optimizando así, la labor informativa y comunicativa, la cual generó un clima laboral positivo.

RECOMENDACIONES

La pasante de CENS recomienda gestionar la propuesta enviada a la ciudad de Cúcuta para que a su vez se envíe a EPM y de esta manera se puedan generar nuevos programas y espacios radiales; así como la realización de un noticiero interno que solo maneje información de la regional Ocaña buscando con ello generar autonomía en el proceso de comunicación dado que son ellos los que conocen las necesidades reales que presenta la empresa.

Así mismo se propone continuar abriendo el espacio para que los estudiantes de la carrera de comunicación social realicen su proceso de pasantías o prácticas profesionales con el fin de reforzar los procesos comunicativos de la empresa y ayudar así, a cumplir los objetivos que persigue la institución.

Otra de las recomendaciones se fundamenta en el hecho de hacer buen uso de los elementos comunicativos existentes como cartelera informativa, radio y correo corporativo para mejorar los flujos de información en la empresa.

De igual manera se plantea seguir efectuando capacitaciones sobre atención al usuario, hacia el personal operativo y de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio, e integraciones con todo el personal (Subestación, empleadas domésticas, conductores y vigilantes) además de otros espacios que favorezcan el clima organizacional de la empresa, ya que un buen ambiente permite el cumplimiento de las funciones correctamente.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

<http://definicion.de/radio/#ixzz3zUgXOFdN>

<http://www.definicionabc.com/tecnologia/intranet.php>

www.fac.mil.co/pag_interiores/provisionales/glosario.htm

<http://clasesmgs.blogspot.com.co/2011/03/campanas-concepto-tipos-y.html>

<http://cartelerasepm.blogspot.com.co/p/sistemas-de-cartelaras-conceptos.html>

<http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/#ixzz3zUjDwZWF>

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51198>

ANEXOS

Fotografía 1.1



Celebración de la novena navideña en la sede de la regional Ocaña.
Fotografía 1.2



Fotografía 1.3



Celebración de la novena navideña en el Hospital Emiro Quintero Cañizares.
Fotografía 1.4

Fotografía 1.5



Entrega de refrigerios y serenata a los niños del Hospital Emiro Quintero Cañizares.
Fotografía 1.6

Fotografía 1.7



Celebración del cumpleaños del funcionario Juan Carlos Vega en la regional Ocaña.

Fotografía 1.8



Fotografía 1.9



Apoyo periodístico a la cuadrilla en el barrio el Tejarito.

Fotografía 2.1



Visita del nuevo Gerente de CENS grupo EPM a la regional Ocaña.