

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL Y PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL COLEGIO BOSTON SEDE FACATATIVÁ



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Erika Milena Prieto Sanabria

Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Para Optar Al Título De Especialista En Gerencia Para El Desarrollo Organizacional

INTRODUCCIÓN

- Aspectos por los cuales se identifica inicialmente la problemática presentada en la empresa Colegio Boston sede Facatativá
- Abordar las redes comunicativas internas del Colegio Boston sede Facatativá por medio de la implementación de un diagnóstico que permita identificar las problemáticas latentes en el entorno
- proponer estrategias de mejora con el propósito de optimizar los procesos que se relacionan con el manejo al personal interno y su desempeño dentro de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

- Establecer el estado actual de la comunicación interna en la parte directiva y los empleados (administrativos, docentes y servicios generales) del Colegio Boston localizado en Facatativá
- Inconvenientes presentados en la parte interna de la empresa y su repercusión con la parte externa en relación a la institución.

JUSTIFICACIÓN

- Colegio Boston sede Facatativá: dada la acelerada dinámica de los procesos, la empresa no ha implementado estudios que permitan comprobar el estado actual de la comunicación en la institución
- La comunicación interna como un factor primordial para analizar las acciones relacionadas con el desarrollo organizacional en términos internos
- La eficacia de los procesos internos se dirige y construye continuamente por la parte directiva del Colegio Boston, y su acertada intervención constituye un progreso sustancial en su desarrollo

OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar los factores incidentes desde la comunicación organizacional interna por medio de un diagnóstico empresarial para plantear estrategias de comunicación organizacional interna del Colegio Boston.

Objetivos Específicos:

- Identificar y analizar el uso de canales de comunicación interna del Colegio Boston, mediante el uso de herramientas de recolección de datos como encuestas y entrevistas
- Evaluar y sintetizar la información obtenida desde el diagnóstico empresarial
- Proponer estrategias de mejora con base en los resultados que permitan el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y del crecimiento empresarial

MARCO DE REFERENCIA

Historia de la comunicación organizacional

- La comunicación como fenómeno y paradigma
- Estudio sistemático de la comunicación de las organizaciones.
- Lazarsfeld, K. Lewin, junto a Hovland y Laswell (1920)
- La teoría general de sistemas (1950)
- La era de la información y el concepto de comunicación organizacional
- La comunicación organizacional en Colombia

Comunicación Organizacional

- Comunicación : elementos y principios
- Definición de comunicación organizacional
- Comunicación y cultura organizacional

MARCO DE REFERENCIA

Comunicación Interna

- Comunicación formal: ascendente, descendente y horizontal
- Comunicación informal
- Canales de información
- Problemáticas en la comunicación interna: técnicos, semánticos y de efectividad

Relevancia de la comunicación organizacional interna para el crecimiento empresarial

- Logro de objetivos institucionales
- Adecuada transmisión del mensaje
- Manejo del rumor

METODOLOGÍA

Tipo de Investigación:

- Posición como investigación cualitativa en la construcción del conocimiento
- Técnicas metodológicas cuantitativas
- Enfoque histórico – hermenéutico
- Diseño de investigación – acción

Población

- 18 Integrantes de la institución

Método

- Encuesta física y virtual
- Entrevista semiestructurada
- Revisión documental

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Enfoque del Diagnostico Desde una Perspectiva Funcionalista

Objetivos del Diagnostico Empresarial

- Evaluar la estructura interna formal e informal del sistema de comunicación y de los diferentes canales de comunicación.
- Evaluar el papel, la eficiencia y la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.
- Evaluar el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y el trabajo en equipo.
- Promover cambios en el sistema interno de la comunicación con el propósito de tener una organización más productiva y eficiente

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

Etapas del Diagnostico Empresarial de Comunicación Interna

- Entrevistas con sujetos activos de la organización.
- Observación e inventarios de medios de comunicación organizacional

EXISTENTE	NO EXISTENTE
Circular	Manual de comunicación
Reuniones internas	Manual de imagen corporativa
Correo interno	Buzón de sugerencias
Tablero anuncios profesores	Rituales y actividades de integración
Cartelera informativa	Intranet institucional
Gobierno estudiantil	Boletín informativo
Página web	Video Institucional
Teléfono	
Manual de convivencia	
Brochure	

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Observación e inventarios de medios de comunicación organizacional

COLEGIO BOSTON

MISIÓN:

Somos un servicio integral que propicia la formación desde una dimensión humana y social para responder a los retos que plantea el mundo moderno.

VISIÓN:

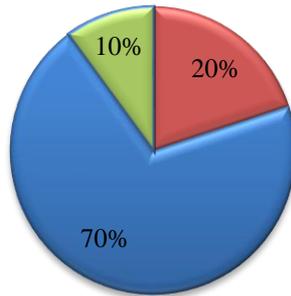
Ser en el año 2020 una institución líder en la ejecución de programas que permitan el desarrollo integral de la población estudiantil, contribuyendo a la prosperidad social y económica de la región.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

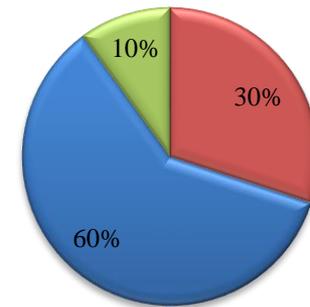
Cargo

■ Asistente administrativa ■ Docente ■ Servicios Generales



Antigüedad en la empresa

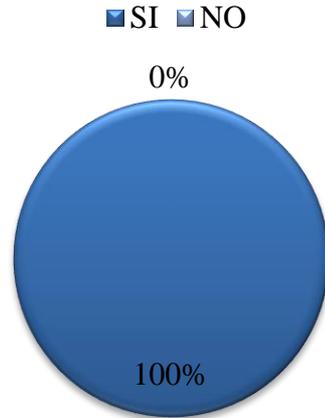
■ Menos de 1 año ■ De 1 a 3 años ■ De 3 a 10 años



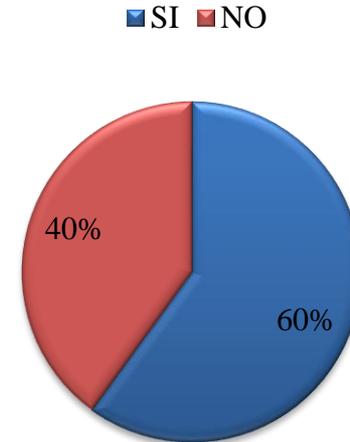
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y responde mis solicitudes a tiempo



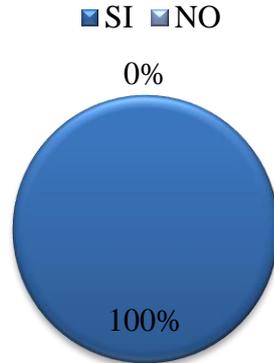
Recibo información pronta de los cambios que se introducen en los procesos y servicios en los que participo



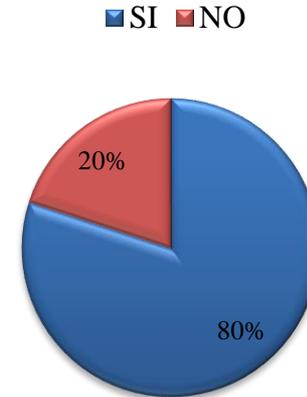
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

Mi jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y responde mis solicitudes a tiempo



Informo a mi jefe directo cuando hay rumores que pueden perjudicar la empresa

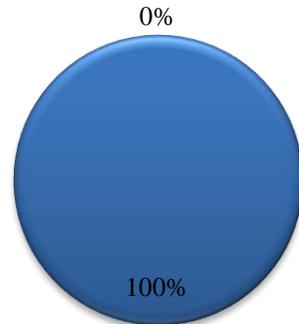


DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

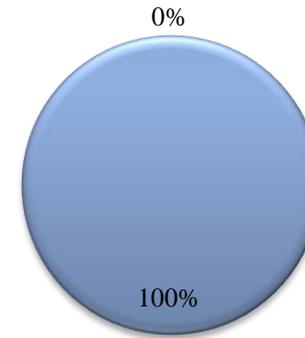
La comunicación con mis compañeros de trabajo es fluida

■ SI ■ NO



Cuando tengo conflictos con mis compañeros de trabajo, resulta complicado resolverlos

■ SI ■ NO

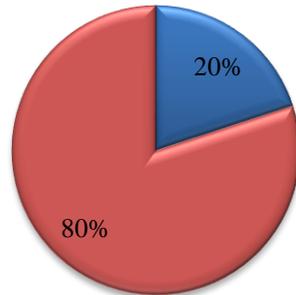


DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

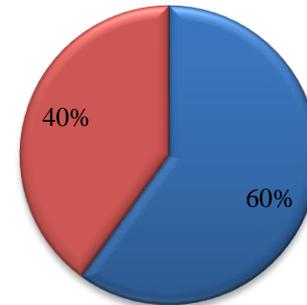
La empresa promueve espacios de integración para fortalecer la comunicación informal

■ SI ■ NO



Las cadenas de rumores me permiten enterarme de situaciones de la empresa

■ SI ■ NO

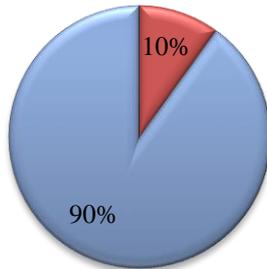


DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

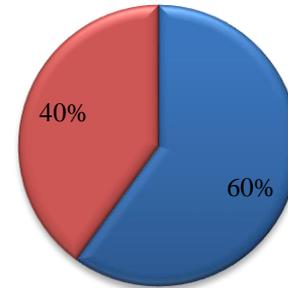
La empresa cuenta con elementos como el buzón de sugerencias

■ SI ■ NO



El número de reuniones es adecuado.

■ SI ■ NO

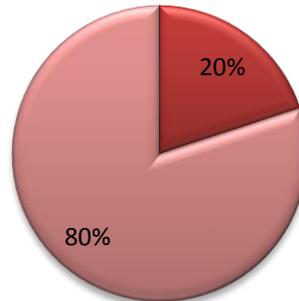


DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Aplicación y análisis de encuesta:

Recibo información indispensable por medio electrónico

■ SI ■ NO



DIAGNOSTICO EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN INTERNA

- *Matriz DOFA:*

FORTALEZAS

- Comunicación horizontal fluida
- Optimo flujo de comunicación ascendente
- Prácticas de comunicación asertiva dentro de la institución
- Trabajo en equipo para el logro de objetivos
- Oportunidades de participación y mejoramiento conjunto de la institución

DEBILIDADES

- Ausencia de elementos tales como el manual de comunicación o manual de imagen corporativa
- Ausencia de buzón de sugerencias dentro de la empresa
- Ausencia de elementos importantes para el proceso de inducción de nuevos miembros a la empresa
- Inconformidades en la gestión y objetivos de las reuniones llevadas a cabo

OPORTUNIDADES

- Posicionamiento actual con relación a las instituciones educativas prestadoras de un servicio similar
- Manejo ágil de los procesos relacionados con la atención administrativa a la parte interna y externa de la institución

AMENAZAS

- Alto nivel de rotación laboral
- Dificultades en el uso de los canales de comunicación existentes
- Desuso de medios y plataformas digitales para transmitir la información desde los diferentes niveles internos
- No hay conocimiento ni apropiación de la cultura organizacional para el beneficio de la institución

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivos

Objetivo general.

Proponer un conjunto de estrategias de comunicación organizacional interna sistematizando y fortaleciendo los elementos presentes en la comunicación formal, informal y los canales de comunicación existentes para mejorar el sentido de pertenencia, motivación y participación en la población interna del Colegio Boston sede Facatativá.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivos Específicos:

Fortalecer e innovar en la gestión de los canales de comunicación y su impacto en la parte interna de la empresa

- *Conformación del departamento de recursos humanos dentro de la empresa*
- *Implementación de una red social corporativa*
- *Implementación del buzón de sugerencias.*

Sensibilizar al público interno sobre la importancia de las prácticas comunicativas y su participación en ellas

- *Actualización de la página web empresarial.*
- *Organización e instauración estratégica de los canales escritos de comunicación.*

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivos Específicos:

Fomentar las buenas prácticas comunicativas por medio de la implementación de elementos que permitan orientar su desempeño dentro de la empresa

- *Diseño del plan de comunicación interna de la empresa Colegio Boston sede Facatativá.*

Formalizar los procesos de ingreso de nuevo personal a la institución

- *Plan de inducción a nuevos empleados.*

DISCUSIONES

- Alcances del presente proyecto de investigación
- Proyección de resultados obtenidos
- Punto de vista general con relación a los resultados obtenidos por los métodos de recolección de información
- Dificultades presentadas

CONCLUSIONES

- Los resultados arrojados por el diagnostico empresarial pudieron determinar el estado actual de la comunicación interna del Colegio Boston Sede Facatativá
- Cumplimiento a la formulación de propuestas en estrategias de comunicación interna
- Visión en mejoramiento de la gestión de la comunicación del Colegio Boston Sede Facatativá
- Recomendaciones



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA