

LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
DE LA EMPRESA PRIVADA



Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C  
2024

Christian Raúl Rincón Caicedo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

octubre de 2024

LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
DE LA EMPRESA PRIVADA

Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C  
2024.

Christian Raúl Rincón Caicedo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de  
Proyectos

Asesora  
Henry Alberto Rodríguez Guzmán  
Administrador de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Virtual  
Programa Especialización en Gerencia de Proyectos  
octubre de 2024

## TABLA DE CONTENIDO

<i>Introducción</i> .....	5
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
1.1 Descripción del problema .....	9
1.2 La pregunta de investigación .....	11
1.3 Los objetivos de investigación .....	11
1.3.1 Objetivo general .....	11
1.3.2 Objetivos específicos .....	11
1.4 Justificación de la investigación .....	12
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	15
2.1 Marco Teórico .....	15
2.2 Marco de Antecedentes.....	21
2.3 Marco Normativo.....	26
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	32
3.1 Enfoque Metodológico .....	32
3.2 Población y Muestra .....	33
3.2.1 Población .....	33
3.2.2 Muestra.....	34
3.2.3 Técnicas de Recolección de Datos .....	34
3.3 Consideraciones éticas.....	38
<b>4. RESULTADOS</b> .....	44
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	63
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	66
<b>7. REFERENCIAS</b> .....	69
<b>8. ANEXOS</b> .....	72
Anexo 1 .....	72
<i>Formato de encuesta aplicado en la empresa</i> .....	72

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 2.....	44
<i>Resultados de objetivo generales obtenido en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024.....</i>	<i>44</i>
Tabla 3.....	46
<i>Resultado de objetivo específico para la evaluación del estado actual de los canales de comunicación utilizados en la empresa obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024 .....</i>	<i>46</i>
Tabla 4.....	48
<i>Resultado de objetivo específico para determinar el impacto de la falta de comunicación eficiente en la calidad del servicio prestado obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024 .....</i>	<i>48</i>
Gráfica 1 .....	51
<i>Respuestas relacionadas a la primera pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>51</i>
Gráfica 2 .....	52
<i>Respuestas relacionadas a la segunda pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>52</i>
Gráfica 3 .....	53
<i>Respuestas relacionadas a la tercera pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>53</i>
Gráfica 4.....	54
<i>Respuestas relacionadas a la cuarta pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>54</i>
Gráfica 5 .....	55
<i>Respuestas relacionadas a la quinta pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>55</i>
Gráfica 6 .....	56
<i>Respuestas relacionadas a la sexta pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>56</i>
Gráfica 7 .....	57
<i>Respuestas relacionadas a la séptima pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>57</i>
Gráfica 8.....	58
<i>Respuestas relacionadas a la octava pregunta de la encuesta aplicada.....</i>	<i>58</i>
Gráfica 9 .....	59
<i>Respuestas relacionadas a la novena pregunta de la encuesta aplicada.....</i>	<i>59</i>
Gráfica 10.....	60
<i>Respuestas relacionadas a la décima pregunta de la encuesta aplicada .....</i>	<i>60</i>
Tabla 5.....	61
<i>Resultado de objetivo específico para establecer estrategias adecuadas al interior de la empresa que pueda fortalecer y mejorar la calidad en la comunicación interna en la misma, obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024 .....</i>	<i>61</i>

## **Introducción**

La comunicación interna dentro de una empresa es un pilar fundamental para la eficiencia organizacional, la toma de decisiones y el logro de los objetivos empresariales. La correcta transmisión de información entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos permite coordinar esfuerzos, optimizar recursos y asegurar que todos los miembros de la organización estén alineados con la visión y metas de la empresa. Sin embargo, cuando los canales de comunicación no son efectivos, pueden surgir problemas como retrasos en los procesos, duplicación de esfuerzos, malentendidos y una baja calidad en la prestación de servicios (Robbins & Judge, 2017). Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el sistema de comunicación interna entre las diferentes áreas de una empresa privada en Bogotá D.C. durante el año 2024, con el fin de identificar deficiencias y proponer soluciones que mejoren la eficiencia y la coordinación de los procesos organizacionales.

En el entorno empresarial moderno, las organizaciones están cada vez más interconectadas y requieren que las distintas áreas de la empresa trabajen de manera colaborativa. Bogotá D.C., como capital de Colombia y centro neurálgico de la actividad económica del país, alberga numerosas empresas privadas que operan en sectores tan variados como servicios, manufactura y tecnología. En este contexto, la comunicación interna se vuelve un factor clave para la competitividad, dado que una mala coordinación puede traducirse en ineficiencia y baja calidad en la entrega de productos o servicios.

Adentrándonos en la empresa objeto de investigación del presente trabajo, el talento humano del nivel operativo, de supervisión y de coordinación operativa, han presentado diferencias o conflictos en el desarrollo de las actividades debido a que no desarrollan algunas

actividades de acuerdo a la estructurado, saltándose la cadena de mando pasando a los cargos gerenciales para confirmar nuevamente las instrucciones impartidas. Con base en lo anterior, es necesario realizar un análisis del Sistema de Comunicación entre las áreas de la empresa con el fin de determinar los cambios pertinentes para la mejora en este tema.

El caso particular de esta investigación se centra en una empresa privada de tamaño mediano ubicada en Bogotá D.C., que presta servicios profesionales en un sector altamente competitivo. Como muchas otras organizaciones, esta empresa enfrenta desafíos relacionados con la eficiencia de sus procesos internos debido a problemas de comunicación entre sus departamentos. Según Daft y Lengel (1986), los problemas de comunicación dentro de las empresas pueden surgir cuando la información no fluye adecuadamente, no se comparte en tiempo y forma, o se distorsiona debido a la falta de claridad en los canales utilizados.

Es por ello que la necesidad de analizar y mejorar el sistema de comunicación interna en esta empresa es de vital importancia. Al hacerlo, se puede no solo optimizar el desempeño operativo de la compañía, sino también mejorar la calidad del servicio prestado, lo que a su vez incrementa la satisfacción de los clientes y la competitividad de la organización.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una empresa pequeña dedicada al mantenimiento de fachadas en edificios de la ciudad de Bogotá, D.C., enfrenta dificultades en su sistema de comunicación interna entre las distintas áreas de la organización. Estas áreas, que incluyen operaciones (responsable del mantenimiento en campo), administración (gestión de recursos humanos, compras y facturación) y atención al cliente (gestión de solicitudes y quejas), deben trabajar de manera integrada para garantizar un servicio eficiente. Sin embargo, el sistema de comunicación actual presenta varios problemas que obstaculizan su desempeño.

Falta de Integración y Estructura en la Comunicación en las distintas áreas de la empresa no tienen un sistema de comunicación formal y unificado que permita el intercambio de información de manera eficiente. Esto genera retrasos en la transmisión de mensajes cruciales, como cambios en las órdenes de trabajo, disponibilidad de recursos y actualizaciones sobre solicitudes de clientes. La literatura indica que la falta de integración en los sistemas de comunicación interna en las organizaciones pequeñas y medianas puede ser un factor que contribuye a la baja productividad y la descoordinación entre departamentos (Rivera, 2016).

El uso de Canales Informales de Comunicación en gran parte de la comunicación entre las áreas se lleva a cabo mediante herramientas informales, como mensajería instantánea (WhatsApp), correos electrónicos personales o llamadas telefónicas no oficiales. Estos canales, si bien rápidos, carecen de trazabilidad, lo que dificulta el seguimiento y control de las actividades (Gómez & López, 2019). Esto provoca confusión y duplicación de tareas, y puede llevar a pérdidas de información clave.

La falta de Trazabilidad y Seguimiento en las Comunicaciones al no contar con una plataforma centralizada de gestión de la información, las tareas y solicitudes de los clientes no se registran de manera estructurada, esto reduce la capacidad de la empresa para reaccionar rápidamente ante problemas operativos y prestar un servicio oportuno. Según estudios sobre comunicación organizacional, la falta de trazabilidad en los flujos de comunicación aumenta el riesgo de errores y retrabajo, lo que repercute en la eficiencia organizacional (Sánchez, 2020).

Los retrasos en la Resolución de Problemas Operativos enfocados dentro de equipo operativo, al enfrentarse a problemas técnicos o logísticos durante el trabajo en campo (como acceso restringido a edificios o falta de materiales), tiene dificultades para comunicar estos problemas a las áreas administrativas en tiempo real. Esto genera retrasos en la solución de dichos problemas y afecta el cumplimiento de los tiempos de entrega. La importancia de contar con un sistema de comunicación ágil para la resolución de problemas operativos en empresas de mantenimiento ha sido documentada por autores como García y Rodríguez (2018), quienes subrayan que la velocidad en la resolución de incidentes está directamente relacionada con la satisfacción del cliente.

Cada una de las deficiencias en la capacitación de los empleados ya que en parte el problema radica en la falta de capacitación de los empleados en herramientas de comunicación más eficientes. No todos los trabajadores tienen acceso a la tecnología adecuada ni están familiarizados con las plataformas que podrían facilitar una mejor coordinación. Las investigaciones sugieren que las empresas pequeñas tienden a priorizar la operación por encima de la capacitación en herramientas tecnológicas, lo que limita su capacidad para adaptarse a sistemas más modernos de gestión de la información (Fernández, 2017).

La comunicación interna eficiente es clave para el éxito de las empresas de servicios, especialmente en aquellas que, como esta, dependen de la coordinación entre áreas para llevar a cabo proyectos que involucran a múltiples actores. Mejorar el sistema de comunicación entre las áreas de la empresa no solo contribuiría a una mayor productividad y eficiencia operativa, sino también a una mejor experiencia del cliente, lo que en última instancia impulsaría el crecimiento del negocio.

## **1.1 Descripción del problema**

En la actualidad la comunicación al interior de las empresas no está pasando por su mejor momento, debido a que se ha encontrado que los cargos operativos de una organización son los que menos tienen canales de comunicación con los cargos directivos, resultando en que la cultura organizacional promovida y planteada por la alta dirección no llega al nivel operativo de las empresas conllevando a que varios de sus colaboradores de los niveles operativos no conozcan bien sus funciones, la de sus compañeros, los lineamientos o la misión y visión de la empresa.

De acuerdo a lo informado por el periódico La República en su página web, “el 65 % de los trabajadores operativos en México considera que los mensajes de los líderes de los negocios no llegan a ellos.” y posteriormente indica “Continuando en esta línea, los cargos medios han indicado algo similar, ya que el 71% ha manifestado que los cargos gerenciales no se comunican de una forma óptima con ellos.”

Adentrándonos en nuestro país, la situación es un poco diferente de acuerdo a lo informado en otro artículo del periódico La República en su página web, allí describían que la que una empresa de Medellín, Laboratorios Laproff, ha sido ganadora de la VII edición de los premios a

las mejores prácticas de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, la cual ha sido creada por la consultora Atrevia, junto a la escuela de negocios IE Business School y la publicación Capital Humano. Por lo tanto, es necesario aclarar que, este laboratorio está al nivel de reconocimiento de la empresa Ikea, quienes lograron el premio a la Mejor Campaña de Comunicación Interna; de Adecco, quienes consiguieron premio a la mejor Práctica de Comunicación Interna en RSE y Gestión Responsable; e Ibera, que fue galardonada con la Mejor Estrategia y Plataforma Online para la Gestión eficaz de la Comunicación Interna; entre otros.

Haciendo referencia a estos contextos, es importante para todo tipo de empresas ya sean MiPymes o grandes empresas de nuestro medio, que se puedan alinear los objetivos organizacionales con el esfuerzo y desarrollo de las actividades empresariales ejecutadas en cada una de las áreas de las organizaciones, con lo cual lograr las metas de la empresa permitirá un fortalecimiento estructural para desenvolverse en el actual mundo que es cada vez más competitivo. De otro lado, es indicado tener presente que los parámetros tradicionales de funcionamiento interno de las empresas han venido cambiando, con lo cual se implementan nuevas estrategias apoyadas en el desarrollo de tecnologías digitales y demás recursos que ayudan a entrelazar de una mejor forma la relación los empleados y dirección.

Con base en lo anterior, podemos contrastar como las pequeñas empresas colombianas están aún lejos de llegar a este tipo de reconocimientos ya que con respecto a la organización objeto de investigación, en los últimos años ha tenido efectos negativos en su operación como resultado de la mala comunicación entre los niveles jerárquicos organizacionales, ya que en el nivel operativo no tienen claridad de temas fundamentales como la misión y visión de la empresa y el

desconocimiento de alguno de los procedimientos administrativos internos, que a pesar de las capacitaciones realizadas no tienen el efecto deseado en el talento humano.

Como consecuencia de los mencionado previamente, el talento humano del nivel operativo, de supervisión y de coordinación operativa, han presentado diferencias o conflictos en el desarrollo de las actividades ya que no estos no desarrollan algunas actividades de acuerdo a la estructurado y se saltan la cadena de mando pasando a los cargos gerenciales para confirmar nuevamente las instrucciones impartidas.

## **1.2 La pregunta de investigación**

¿Cuál sistema comunicación se puede adaptar de mejor forma a la estructura organizacional de una empresa privada de Bogotá D.C. 2024?

## **1.3 Los objetivos de investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar el sistema de comunicación interna entre las diferentes áreas de trabajo dentro de la empresa privada, con el fin de identificar las deficiencias y proponer soluciones que mejoren la eficiencia y coordinación de los procesos de la misma.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el estado actual de los canales de comunicación utilizados en la empresa.

- Determinar el impacto de la falta de comunicación eficiente en la calidad del servicio prestado.
- Establecer estrategias adecuadas al interior de la empresa que pueda fortalecer y mejorar la calidad en la comunicación interna en la misma.

#### **1.4 Justificación de la investigación.**

La eficiencia de la comunicación interna es un factor clave para el éxito de cualquier organización, especialmente en el contexto de empresas de servicios. Una empresa de mantenimiento de fachadas en Bogotá D.C. requiere una coordinación eficiente entre las áreas operativas, administrativas y de atención al cliente para asegurar la calidad y puntualidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, la empresa enfrenta problemas en sus canales de comunicación interna, lo que afecta negativamente la coordinación, la eficiencia operativa y, en última instancia, la satisfacción del cliente.

En la presente investigación se realizara un análisis exhaustivo en función del sistema de comunicación empleado en una empresa privada de servicios de mantenimiento de fachadas para edificios de la ciudad de Bogotá D.C, en la cual en los últimos años se han manifestado efectos negativos en su operación como resultado de la mala comunicación que se presentan entre los niveles jerárquicos organizacionales; en función de una adecuada implementación de la investigación, esta se justifica en función de potencial de mejora operativa, la reducción de costos y el aumento de la satisfacción tanto del cliente como del personal. La optimización del sistema de comunicación interna en una empresa, como es el caso de la que presta servicios de mantenimiento de fachadas en Bogotá D.C., es un paso fundamental para garantizar un crecimiento

sostenible y mejorar su competitividad en el mercado. La implementación de esta investigación brindará un marco de acción claro y basado en evidencia para enfrentar los problemas actuales y proponer soluciones que aseguren un mejor desempeño organizacional.

Lo anterior, con base en que el nivel operativo no tienen claridad en algunos temas básicos como el conducto regular para solicitar permisos, por lo cual se saltan la cadena de mando establecida, presentan algunas confusiones en el desarrollo de actividades propias de sus cargos, al consultarles o preguntarles sobre la empresa no tiene claro temas fundamentales como la misión y visión de esta, desconocen algunos de los procedimientos administrativos internos los cuales son importantes para el desarrollo de actividades. Lo anterior ha sido tratado por parte de la gerencia por medio de su área de talento humano por medio de las capacitaciones de ingreso y el reforzamiento correspondiente, pero la información no es retenida por parte de personal operativo de la empresa. Como consecuencia de los mencionado previamente, el talento humano del nivel operativo, de supervisión y de coordinación operativa, han presentado diferencias o conflictos en el desarrollo de las actividades ya que no estos no desarrollan algunas actividades de acuerdo a la estructurado y se saltan la cadena de mando pasando a los cargos gerenciales para confirmar nuevamente las instrucciones impartidas.

Es necesario el desarrollo de esta investigación, debido a que los problemas ocasionados por la mala comunicación principalmente en el nivel operativo, ha generado pérdidas en el uso de materiales, inasistencia de personal de trabajo lo que genera multas o sanciones por parte las interventorías de las obras, descontento de algunos de los operarios por lo llamados de atención por culpa de compañeros, lo que en varias ocasiones alguno de ellos decidan no continuar con la empresa, con lo cual se pierde en primera instancia un operario que tiene la experiencia requerida

en el manejo de los insumos y en los procedimientos, con lo cual se pierde dinero invertido en las capacitaciones, cursos de alturas, elementos de protección personal (EPP), de otro lado, se pierde de tiempo en el desarrollo de las obras lo cual conlleva a posibles multas o sanciones si el cronograma de actividades no se ejecuta de acuerdo a lo planeado.

Se pretende que el nivel de impacto de la investigación sea el de mejorar los procesos de comunicación al interior de la empresa, con el fin de evitar pérdida de recursos financiero por los reprocesos en las actividades operacionales, lo cuales han sido descritos previamente. Por lo tanto, los beneficiarios de la presente investigación, son los propietarios de la empresa en primera instancia, quienes pueden fortalecer sus procesos productivos y, por lo tanto, los recursos financieros se optimizarán. En segunda medida, otro de los beneficiados son los clientes ya que el resultado de las labores realizadas, será de calidad y en los tiempos establecidos.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 Marco Teórico**

El tema principal que abarca la presente investigación, es el de la comunicación en las organizaciones. Por lo tanto, es importante conocer su definición, la cual de acuerdo a lo abordado por parte de la autora Marytere Narvaez (s.f) página web de QuestionPro, la comunicación organizacional es un pilar fundamental que garantiza un claro entendimiento de los objetivos y estrategias de la empresa en su talento humano. De otro lado, la autora amplia, indicando que las empresas no dan la debida importancia a la comunicación con el talento humano, lo que lleva a consecuencias relacionadas con pérdidas de recursos en tiempo, como económicos basados en la productividad afectada y finalmente a la no obtención de las ganancias esperadas por lo propietarios o inversores.

Marytere Narvaez (s.f), indica que “la comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.” Por lo tanto, todo tipo de expresión, sea verbal, escrita, visual y demás, hacen parte del lenguaje de comunicación dentro de la organización, siendo un eje fundamental en la construcción de las relaciones e interacciones de los partícipes del proceso propio de la empresa en el desarrollo de las actividades misionales. Sobre el tema, describe que existen dos formas en las que se puede ver la comunicación organizacional, una de ellas es al interior de la organización (donde la

comunicación es parte de la organización) y la comunicación como organización (donde las organizaciones son el resultado de la comunicación de quienes las integran).

Se debe aclarar que la comunicación no es solo la transmisión de mensajes entre los emisores y los receptores, es un proceso algo complejo de muchos significados, construcción de sentidos y negociación de normas creadas por las personas implicadas en un contexto llamado organización.

La comunicación organizacional ayuda entre otras cosas a definir las actividades requeridas para desarrollar los objetivos empresariales por medio de las funciones y responsabilidades específicas de cada rol. Apoya el cómo se van a afrontar los cambios inesperados por medio de la creatividad y la adaptación de la cada uno de los individuos y de las áreas organizacionales. Por medio de la comunicación se articula el completar tareas a través del desarrollo de políticas, procedimientos y reglamentos que guíen las operaciones. De otro lado, al ser seres humanos no podemos dejar de lado que el desarrollo de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización enmarca aspectos emocionales, éticos y sensibles, que trabajados de manera óptima pueden tener efectos positivos en las actividades diarias. Crear un clima y una cultura organizacional positiva, es decir, que sea consciente y promueva las actitudes, valores y objetivos que caracterizan a la organización y a sus miembros y finalmente, ayuda a la coordinación, planificación y control de las operaciones organizacionales por medio de desarrollo de las estrategias de la organización para alcanzar los objetivos planteados por la dirección.

Con base en lo anterior, el desarrollo de una buena comunicación organizacional favorece la gestión empresarial ya que permitirá que se propicie una mayor productividad, calidad,

integración del trabajo colectivo, siendo importante que la comunicación sea eficaz, siendo la comunicación oral y escrita la mas eficaz dentro de las organizaciones.

Actualmente, las organizaciones con el fin de destacarse en el medio donde desarrollan las actividades misiones, deben contar con talento humano hábil en la presentación de sus ideas o explicaciones de las actividades, tener buen nivel de escucha para el entendimiento de lo indicado con lo cual se fortalece la comunicación interpersonal en la organización. Aunado a lo anterior, las personas deben tener la capacidad de seguir y dar instrucciones de una forma clara y precisa, realizar aportes valiosos acordes a la situación en la que se encuentren, lo que facilita el trabajo en equipo, la resolución de problemas, establecer redes de apoyo operacional, entre otras.

Ahora bien, una vez teniendo clara la importancia de la comunicación en la organización, se hace necesario conocer los tipos de comunicación, que de acuerdo a Marytere Narvaez (s.f), son la comunicación direccional la cual puede ser descendente, la cual parte desde la dirección de la organización pasando por los diferentes niveles de la organización hasta llegar a la línea operacional de la empresa. Este tipo de comunicación implica la indicación de tareas, instrucciones, la política organizacional y las evaluaciones de rendimiento. Generalmente, esta comunicación se realiza de forma escrita por temas de trazabilidad y de manera verbal en las reuniones de seguimiento o capacitaciones brindadas.

De otro lado, se cuenta con la comunicación ascendente, la cual los mensajes fluyen desde el nivel inferior hacia la gerencia. En este tipo de comunicación se incluye todo lo relacionado con los avances en los proyectos o actividades realizadas, la retroalimentación de las capacitaciones realizadas por medio de cuestionarios o encuestas, entre otros.

Finalmente, se cuenta con la comunicación horizontal, la cual es la de mayor uso, debido a que tiene lugar entre empleados que se encuentran en el mismo nivel de la organización, es decir, es el diario vivir de cada uno de los colaboradores de la organización. Suele ser de manera informal, siendo rápida y espontánea, por lo tanto, generalmente no fluye de forma escrita sino verbal.

Con respecto a la comunicación interna y externa, Marytere Narvaez (s.f), indica que “tiene lugar entre los miembros de la organización. Puede ser entre toda la empresa o en pequeños grupos de personas, como departamentos o equipos de proyectos.” Con base en lo anterior, se establece que puede de carácter formal como las evaluaciones de rendimiento, actualizaciones, resultados en ventas, entre otras relacionadas con los resultados que la empresa tiene en su ejercicio. La comunicación interna ayuda a la creación de un ambiente organizacional equilibrado, como el resaltar el desempeño de los colaboradores y fomentar el intercambio de información relevante dentro la organización.

También encontramos la comunicación externa, la cual está dirigida a personas u organizaciones ajenas de la empresa, tales como clientes, socios, medio de comunicación, entes reguladores y la competencia directa e indirecta de la empresa. Como parte de la comunicación externa, tenemos la relacionada con la parte comercial, que debe tener como características el ser clara, precisa, puntual al target para el cual está diseñada para que los clientes y consumidores perciban de manera óptima que ofrecemos y cómo nos destacamos de la competencia.

Inevitablemente al hablar de comunicación organizacional, se debe abordar el tema de las barreras que conlleva. Por lo tanto, a continuación, se mencionan algunas de las más representativas.

Las barreras de la comunicación organizacional, dentro de los objetivos empresariales se encuentra la de establecer una comunicación organizacional efectiva, pero existen algunas barreras que pueden impedir un flujo de información adecuado.

- ✓ Falta o ausencia de planeación, la cual consiste en que se evidencia la falta de liderazgo, definición de las estrategias y herramientas adecuadas para la comunicación de la organización.

- ✓ Supuestos o hechos confusos, el no tener la capacidad de comunicar de forma clara o precisa la información al talento humano, puede generar que la interpretación sea errónea para algunas situaciones o actividades de la organización, con lo cual se generan confusiones afectando el desarrollo de la operación de la empresa.

- ✓ Información expresada deficientemente, bien aunada a la anterior debido a que se puede presentar que las palabras empleadas no son las más apropiadas en algunas ocasiones. Para ello es importante contemplar el nivel de educación de los colaboradores y la experiencia de estos.

- ✓ Barreras de contexto internacional, corresponde a tener presente factores como la cultura o el lenguaje.

- ✓ Pérdida de información por retención limitada, es similar al famoso teléfono roto, en donde la información comunicada va perdiendo claridad o detalle mientras va pasando de una persona a otra.

- ✓ Uso no estratégico de canales de comunicación, consiste en realizar comunicaciones por medios no controlados por la organización siendo no oficiales, lo cual puede generar confusión de las personas involucradas.
- ✓ Desconfianza o temores en la comunicación, si la comunicación no está acompañada de un clima organizacional apropiado la confianza y el ambiente laboral puede resultar algo hostil con lo cual se genera desconfianza o temor conllevando a bloqueos en la comunicación.
- ✓ Exceso de información, de otro lado se puede llegar a ser abrumador para cualquiera de los colaboradores de la organización el tener un flujo de información muy alto con lo cual no podría ser asimilado de manera óptima teniendo como consecuencia el mal desarrollo de las actividades.

Dentro del tema de la comunicación en las empresas, no se puede dejar de lado obviamente la cultura organizacional ya que entre estas dos se presentan retroalimentación de forma recíproca, llevando a establecer el sistema de valores que se tienen en cuenta al interior de la misma. De acuerdo a la percepción de cada individuo se puede ir tejiendo una cultura organizacional con lo que se podría ir elevando el nivel de compromiso y pertinencia hacia la organización. Debe quedar claro para la gerencia que, la cultura organizacional no puede ser solo entregarle la información al colaborador por medio de correos o afiches, sino que debe estar expresada de manera que la persona comprenda la importancia del desarrollo de sus actividades de manera óptima para la organización y los beneficios que conllevan con esto.

Con el fin de promover la comunicación organizacional, se tienen algunas actividades que al ser desarrolladas afianzarán algunos de los conceptos para los colaboradores, estas actividades de acuerdo a la autora del artículo son:

- ✓ Reuniones de equipo, son una de las formas más comunes y prácticas en donde todos los involucrados pueden expresar libremente sus opiniones con el fin de aportar al desarrollo de la empresa.

- ✓ Formación para el trabajo a distancia, esta es una herramienta muy versátil que actualmente se ha implementado en la mayoría de empresas en donde su operación lo permite. Como parte de esta tendencia, las organizaciones ofrecen formación sobre el tema con el fin de garantizar que todos los empleados den el uso adecuado.

- ✓ Retroalimentación de los empleados, es vital para el mejoramiento organizacional en su operación. Al retroalimentar la información o los resultados, los encargados deben buscar la manera correcta de pasar la información por medio de datos cualitativos y cuantitativos de fácil entendimiento.

- ✓ Eventos y dinámicas de grupo, estas ayudan a crear relaciones abiertas mostrando a los empleados nuevas formas eficaces de comunicarse e interactuar, con lo cual se puede levantar el ánimo de los empleados.

## **2.2 Marco de Antecedentes**

El sistema de comunicación interna es un pilar fundamental en cualquier organización, y en las empresas privadas de servicios, su correcto funcionamiento es clave para garantizar la

eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El análisis de la comunicación interna permite identificar fallas en la transmisión de información entre los diferentes departamentos, lo que puede afectar la coordinación, la toma de decisiones y, en última instancia, el desempeño de la organización.

En referencia a los antecedentes del tema comunicación organizacional, encontramos en la revista Civilizar un trabajo cuyos autores son Miryam Teresa Rodríguez, José Javier González y Benjamín Castillo Osorio (s/f), quienes por medio de su análisis identifican la relación entre la comunicación organizacional y la gestión empresarial. Para ello, en definen la comunicación como “... una actividad administrativa que busca que la información transmitida sea comprendida efectivamente, así como la promoción de actitudes adecuadas para el desarrollo de las tareas” de otro lado, “considerada como la construcción de entendimientos que se plasman sobre un algo común, pero que no implica la concordancia total, aunque se manifiestan en un plano común llamado el lenguaje.”

Posteriormente, estos autores expresan acerca de la comunicación en las organizaciones que, esta debe ser entendida como una de las necesidades fundamentales o vitales para los individuos y por lo tanto se encuentra presente en todas las actividades del ser humano, (Riaño, 2005). De otro lado, la organización se puede entender como un ciclo en el cual existen procesos de generación, transferencia y adquisición de significados entre una organización y los clientes internos y externos. (Lozano & Vicente, 2010)

La comunicación organizacional y su optimización han sido objeto de estudio a nivel internacional, especialmente en el contexto de pequeñas y medianas empresas (PYMEs) que, como las empresas de servicios de mantenimiento, dependen de una efectiva coordinación entre áreas

para ofrecer productos y servicios de calidad. Los antecedentes internacionales brindan una visión global de las mejores prácticas en sistemas de comunicación interna, destacando la importancia de la tecnología, la capacitación del personal y la integración de herramientas digitales para mejorar la eficiencia.

A nivel global, las empresas pequeñas y medianas enfrentan desafíos similares en términos de comunicación interna. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019), uno de los principales obstáculos para el crecimiento de las PYMEs es la falta de sistemas formales de comunicación, lo que provoca problemas en la coordinación y gestión del personal. En países como Alemania y Suecia, donde las PYMEs representan una parte significativa de la economía, se ha identificado que la implementación de tecnologías de comunicación interna ha sido clave para mejorar la productividad y la competitividad en el mercado (Kieser & Kubicek, 2020).

Las experiencias internacionales también demuestran que la comunicación interna efectiva no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Un estudio en Australia realizado por el Centre for Workplace Leadership (2018) analizó cómo las PYMEs de servicios que mejoraron sus sistemas de comunicación interna lograron aumentar su retención de clientes en un 18%. El estudio concluyó que la mejora de la comunicación entre las áreas operativas y de atención al cliente permitió resolver los problemas de los clientes de manera más rápida y efectiva, reduciendo la frustración y mejorando la percepción de la empresa.

El análisis de la comunicación interna en empresas colombianas, especialmente en el sector de servicios, ha cobrado relevancia en los últimos años debido a la creciente competitividad del

mercado y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa. A continuación, se presentan los antecedentes que contextualizan la investigación sobre el sistema de comunicación entre las áreas de una empresa privada en Bogotá D.C. Es así como en Colombia, la comunicación interna ha sido identificada como un factor crítico que influye en la efectividad organizacional. Un estudio de González y Martínez (2020) señala que el 60% de las empresas en el país presentan deficiencias en sus sistemas de comunicación interna, lo que afecta directamente la productividad y la satisfacción del cliente. Este estudio destaca la importancia de establecer canales de comunicación claros y efectivos entre las distintas áreas de una empresa para optimizar los procesos y garantizar un servicio al cliente de calidad.

La falta de comunicación y coordinación entre departamentos es especialmente relevante en empresas de servicios, donde la interacción entre áreas operativas y administrativas es constante. Según Mendoza (2018), las empresas de servicios en Colombia que no han desarrollado un sistema formal de comunicación han reportado problemas como retrasos en la entrega de servicios y disminución en la satisfacción del cliente, lo que a su vez afecta la competitividad en el mercado. Ahora bien, se debe tratar los tipos de comunicación organizacional, para ello los autores de la publicación Miryam Teresa Rodríguez, José Javier González y Benjamín Castillo Osorio (s/f), manifestaron que existen divisiones en la comunicación organizacional por lo tanto se podrían clasificar dependiendo del enfoque, del origen de la información principalmente. A continuación, se relacionan:

- ✓ Operacionales, los cuales se refieren a tareas u operaciones de diaria ejecución en la empresa.

- ✓ Reglamentarios, que especifican órdenes e instrucciones como los manuales de procesos y procedimientos, estatutos, entre otros.
- ✓ Mantenimiento, que se enfocan hacia las relaciones públicas, captación y publicidad.
- ✓ Carácter interno o externo. Interna, es aquella dirigida a los integrantes de la organización. La comunicación externa, es aquella que busca hacer contacto con los grupos de interés externos de la empresa, tales como el Estado, proveedores, accionistas y sociedad.
- ✓ Formal, es aquella que se da por medios establecidos y protocolizados en la empresa.
- ✓ Informal, aquella que no sigue los conductos establecidos y salta las jerarquías establecidas en la organización. Es una comunicación que asume o da más importancia a los rumores y secretos y se establece bajo lazos de amistad, camaradería o confianza entre los miembros del círculo social o de la organización en general.

La información analizada por parte de los autores, les brindó las herramientas necesarias para llegar a las siguientes conclusiones en el marco de la investigación que realizaron denominada Caracterización de la Comunicación Organizacional en las Medianas Empresas de la Ciudad de Sogamoso en Boyacá, Colombia.

- ✓ La gran mayoría de los empresarios entienden y están comprometidos con el proceso de comunicación organizacional corporativa.
- ✓ Carece el apoyo y presupuesto para poder generar mejores espacios de socialización de conocimiento e información a nivel corporativo.
- ✓ Cuando no existe el departamento de comunicación organizacional, existen otras dependencias que ejercen tales funciones, en la mayoría de los casos corresponde al área de recursos humanos o talento humano.

- ✓ El uso de internet e intranet se convierten en elementos de comunicación de retroalimentación efectiva para las compañías, demostrando la importancia de las TICS como canal de comunicación.
- ✓ Los medios de comunicación informal son los más relevantes en el proceso de comunicación organizacional basados en la camaradería y apoyo de los trabajadores.
- ✓ Se hace necesario crear ambientes y formas de participación apropiadas que faciliten el flujo de información y conocimiento.
- ✓ A pesar de los avances en las TICS, son las carteleras los mecanismos de comunicación formal más utilizados en las medianas empresas objeto de estudio en la ciudad de Sogamoso, debido a su economía y eficiencia se convierten en las más efectivas.

### **2.3 Marco Normativo**

El marco normativo que regula la comunicación interna y organizacional en empresas privadas en Bogotá y Colombia está basado en una combinación de normas laborales, legislaciones de protección de datos y principios generales de gestión de la información. Además, ciertas normativas internacionales y nacionales sobre el uso de tecnologías de la información (TIC), la protección de datos personales, y la seguridad de la información influyen en la implementación de sistemas de comunicación internos efectivos.

#### **Constitución Política de Colombia de 1991**

La Constitución Política de Colombia establece derechos fundamentales que impactan directamente la comunicación dentro de una empresa:

- ✓ Derecho a la libertad de expresión (artículo 20): La comunicación interna debe respetar este derecho, permitiendo a los empleados expresar sus opiniones de manera libre y sin temor a represalias dentro de los límites que imponen las políticas empresariales.
- ✓ Derecho a la intimidad y protección de la información personal (artículo 15): Las empresas deben manejar con cuidado la información personal de los empleados, lo que incluye garantizar que cualquier sistema de comunicación interna que utilice datos personales cumpla con los requisitos de seguridad y confidencialidad.

### **Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)**

- ✓ La Ley 1581 de 2012, conocida como la Ley de Protección de Datos Personales, regula el tratamiento de datos personales en Colombia, lo que es crucial para cualquier sistema de comunicación interna que implique el manejo de información de los empleados. La ley establece que las empresas deben garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales de sus trabajadores en cualquier sistema de comunicación interno o plataforma tecnológica que utilicen.
- ✓ **Consentimiento informado:** Cualquier sistema de comunicación interna que recoja o utilice datos personales debe contar con el consentimiento previo y expreso de los empleados.
- ✓ **Deber de confidencialidad:** Las empresas tienen la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales que manejan y solo pueden ser utilizados para los fines autorizados por los empleados.

### **Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico)**

Esta ley regula los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales en Colombia. En el contexto de la comunicación interna empresarial, la Ley 527 de 1999 proporciona un marco para el uso de medios electrónicos y tecnológicos en la gestión de la comunicación.

- ✓ Reconocimiento legal de mensajes de datos: Los sistemas de comunicación interna que utilizan plataformas digitales para la gestión de la información (como correos electrónicos, chats internos o sistemas de gestión de proyectos) están protegidos por esta ley, que otorga validez jurídica a los mensajes de datos.
- ✓ Seguridad en las comunicaciones electrónicas: La ley subraya la importancia de garantizar la seguridad, autenticidad y confidencialidad de los mensajes de datos intercambiados dentro de una empresa.

### **Ley 1221 de 2008 (Ley de Teletrabajo)**

La Ley 1221 de 2008, conocida como la Ley de Teletrabajo, regula las condiciones laborales del teletrabajo en Colombia. Dado que muchas empresas han adoptado modelos de trabajo remoto o híbrido, esta ley también impacta los sistemas de comunicación interna.

- ✓ **Herramientas tecnológicas para el teletrabajo:** Las empresas deben garantizar que los empleados cuenten con los medios tecnológicos necesarios para desempeñar sus funciones a distancia, lo que incluye el uso de plataformas de comunicación y gestión de proyectos. Es crucial que estos sistemas permitan la comunicación fluida entre áreas para evitar la desconexión y asegurar la eficiencia operativa.

- ✓ **Garantías de condiciones laborales adecuadas:** El uso de tecnologías para la comunicación interna debe asegurar que los empleados que trabajan a distancia mantengan un contacto adecuado con sus equipos y que sus derechos laborales estén garantizados.

### **Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)**

El Decreto 1072 de 2015 es el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y contiene disposiciones importantes sobre las relaciones laborales, incluida la gestión de la comunicación interna y las condiciones de trabajo.

- ✓ **Comunicación interna para la seguridad y salud en el trabajo:** El decreto establece que las empresas deben implementar políticas claras de comunicación interna en materia de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica que los sistemas de comunicación entre áreas deben facilitar la transmisión de información sobre riesgos laborales, protocolos de seguridad y medidas preventivas.
- ✓ **Comités de convivencia laboral:** Se establece la obligación de conformar comités de convivencia laboral que, entre otras cosas, deben garantizar que los canales de comunicación interna estén disponibles para la resolución de conflictos laborales y la mejora del ambiente de trabajo.

La Ley 1341 de 2009, conocida como la Ley TIC, promueve el desarrollo y uso de tecnologías de la información y la comunicación en Colombia. Esta ley es relevante en la medida en que fomenta la modernización de las empresas mediante la implementación de tecnologías para mejorar sus sistemas de comunicación.

- ✓ **Uso eficiente de las TIC:** Las empresas están incentivadas a adoptar herramientas tecnológicas que mejoren la comunicación interna, lo que incluye plataformas digitales que faciliten la coordinación entre las distintas áreas.
- ✓ **Seguridad en el uso de tecnologías:** La ley también pone énfasis en la necesidad de asegurar la infraestructura tecnológica de las empresas, especialmente en lo que respecta a la protección de la información.

### **Código Sustantivo del Trabajo**

El Código Sustantivo del Trabajo establece las condiciones generales de las relaciones laborales en Colombia, incluyendo aspectos relacionados con la comunicación entre empleadores y empleados.

- ✓ **Deber de información clara:** El empleador tiene la obligación de mantener informados a los empleados sobre cualquier asunto relacionado con su relación laboral, y esto se facilita mediante sistemas de comunicación interna eficientes.
- ✓ **Derechos de los trabajadores en materia de comunicación:** Los trabajadores tienen el derecho a recibir comunicaciones claras sobre sus derechos, obligaciones, y cualquier cambio en sus condiciones laborales, lo que refuerza la necesidad de contar con canales de comunicación bien estructurados dentro de la empresa.

### **Normativas sobre Seguridad de la Información**

En relación con la seguridad de la información en sistemas de comunicación interna, las empresas deben cumplir con ciertas normativas internacionales y nacionales que garantizan la protección de datos y la integridad de la información.

✓ **Norma ISO/IEC 27001:** Esta es una normativa internacional que establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de seguridad de la información. En el contexto colombiano, muchas empresas han adoptado esta norma para asegurar que sus sistemas de comunicación interna sean seguros y confiables.

✓ **Resolución 3564 de 2015:** La Resolución 3564 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones promueve la adopción de estándares de seguridad en el uso de TIC en el sector privado, incluyendo la protección de datos y la gestión segura de la información.

El marco normativo que regula la comunicación interna en empresas privadas en Bogotá D.C. se fundamenta en una serie de leyes y normativas que abarcan desde la protección de datos personales hasta el uso de tecnologías de la información y la gestión laboral. Estas leyes imponen obligaciones a las empresas para garantizar que sus sistemas de comunicación interna no solo sean efectivos, sino que también respeten los derechos de los empleados y protejan la información sensible. Para una empresa de mantenimiento de fachadas en Bogotá D.C., cumplir con estas normativas es fundamental para asegurar que su sistema de comunicación interna sea legalmente adecuado y eficiente.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología propuesta para este proyecto de investigación se estructura en torno a un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), utilizando diferentes técnicas de recolección de datos que permiten un análisis exhaustivo del sistema de comunicación interna. El objetivo es evaluar la efectividad del sistema de comunicación entre las áreas de la empresa y ofrecer recomendaciones basadas en los resultados obtenidos.

A continuación, se detalla el proceso metodológico que guiará el desarrollo de esta investigación:

#### 3.1 Enfoque Metodológico

El enfoque utilizado es mixto, integrando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque permite un análisis integral, ya que combina la recolección y el análisis de datos estadísticos con la interpretación de percepciones, experiencias y comportamientos de los empleados en relación con el sistema de comunicación interna.

- ✓ **Enfoque cuantitativo:** Permite medir y cuantificar aspectos específicos del sistema de comunicación, como la frecuencia de uso de herramientas tecnológicas, el tiempo de respuesta entre áreas y el nivel de satisfacción de los empleados con los canales de comunicación.
- ✓ **Enfoque cualitativo:** Busca comprender las percepciones, opiniones y experiencias de los empleados en cuanto a la efectividad del sistema de comunicación. A través de

entrevistas y grupos focales, se exploran los problemas y posibles mejoras en los flujos de información entre departamentos.

✓ **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es de tipo descriptivo y exploratorio. Se busca describir y analizar el sistema de comunicación interno actual en la empresa y, a su vez, explorar las percepciones de los empleados en torno a la efectividad de los canales de comunicación. Esta combinación es útil para identificar tanto los problemas actuales como las oportunidades de mejora.

✓ **Descriptivo:** Proporciona una visión detallada del estado actual de la comunicación interna, incluyendo la infraestructura tecnológica, las políticas de comunicación, y los procesos formales e informales de intercambio de información.

✓ **Exploratorio:** Dado que la empresa puede no haber sido objeto de un estudio previo sobre la comunicación interna, se buscará generar nuevos conocimientos e hipótesis que puedan guiar futuras mejoras en la gestión de la comunicación.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

La población objetivo de la investigación incluye a todos los empleados de la empresa privada de mantenimiento de fachadas ubicada en Bogotá D.C. La empresa cuenta con aproximadamente 50 empleados distribuidos en diferentes áreas, como administración, finanzas, operaciones, y logística.

### 3.2.2 Muestra

Dado el tamaño reducido de la empresa, se seleccionará una muestra representativa utilizando el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se entrevistará a empleados de todas las áreas, asegurando que los directores de departamentos, coordinadores de proyectos y personal operativo estén representados.

- **Tamaño de la muestra:** Se espera trabajar con una muestra de **30 empleados**, lo que representa el 100% del total de la plantilla. Esta muestra permitirá capturar una diversidad de experiencias y perspectivas sobre el sistema de comunicación interna.

### 3.2.3 Técnicas de Recolección de Datos

#### 3.2.3.1 Encuestas Cuantitativas

Se aplicarán encuestas a una muestra de empleados para obtener datos sobre la percepción y satisfacción respecto al sistema de comunicación interna. Estas encuestas incluirán preguntas cerradas y de escala Likert (del 1 al 5), permitiendo medir variables clave como:

- **Frecuencia de uso de herramientas de comunicación** (correo electrónico, WhatsApp, reuniones, etc.).
- **Nivel de satisfacción** con la rapidez, claridad y accesibilidad de la información entre áreas.
- **Percepción de la efectividad de la comunicación** entre diferentes niveles jerárquicos.

Las encuestas se realizarán de manera **anónima** para asegurar la honestidad en las respuestas y se administrarán tanto en formato impreso como digital.

### **3.2.3.2 Entrevistas Semiestructuradas**

Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con los **directores de departamento** y algunos empleados clave. Estas entrevistas permitirán obtener información más profunda y detallada sobre los procesos de comunicación internos, las barreras que perciben, y las mejoras sugeridas. Las preguntas de la entrevista se centrarán en:

- **Canales de comunicación** más utilizados y su efectividad.
- **Problemas comunes** en la comunicación entre áreas.
- **Sugerencias** para mejorar los flujos de información y la coordinación interna.

Cada entrevista durará aproximadamente 30-45 minutos y será grabada (con el consentimiento del entrevistado) para garantizar una adecuada transcripción y análisis.

### **3.2.3.3 Grupos Focales**

Se organizarán **dos grupos focales** de 6 a 8 participantes cada uno, seleccionados de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la empresa. Los grupos focales se utilizarán para discutir de manera abierta los principales desafíos del sistema de comunicación y explorar soluciones conjuntas.

- ✓ **Grupo Focal 1:** Compuesto por empleados del área administrativa y de operaciones.
- ✓ **Grupo Focal 2:** Incluye a personal de logística y mantenimiento, quienes tienen un enfoque más operativo.

Los grupos focales permiten explorar temas que pueden no surgir en las encuestas o entrevistas, ya que las dinámicas grupales fomentan una mayor discusión y el intercambio de ideas.

#### **3.2.3.4 Análisis Documental**

Se llevará a cabo un análisis documental de las **políticas de comunicación interna** de la empresa, así como de los registros de uso de las plataformas tecnológicas disponibles (por ejemplo, correos electrónicos, plataformas de gestión de proyectos). Esto proporcionará información adicional sobre los flujos de comunicación formales y cómo se gestionan los procesos de información entre áreas.

#### **3.2.3.5 Análisis de Datos**

El análisis de los datos se presenta según la metodología escogida y utilizada en dos fases:

##### ✓ **Análisis Cuantitativo**

Para los datos recogidos mediante las encuestas, se emplearán herramientas estadísticas para identificar patrones y correlaciones. Se utilizará el software **SPSS** o **Excel** para realizar análisis descriptivos (media, mediana, moda, desviación estándar) y correlacionales entre las variables.

- ✓ **Frecuencia de uso de herramientas de comunicación** se comparará con el nivel de satisfacción de los empleados.
- ✓ **Correlación** entre la claridad de la comunicación y la efectividad en el cumplimiento de tareas interdepartamentales.
- ✓ **Análisis Cualitativo**

El análisis cualitativo de las entrevistas y los grupos focales se realizará utilizando el método de análisis de contenido, categorizando las respuestas para identificar temas recurrentes, patrones y posibles barreras en la comunicación interna. Se utilizará un software como NVivo para organizar y codificar las transcripciones de entrevistas y discusiones grupales.

- **Categorización de temas:** Se agruparán las respuestas en categorías como “barreras tecnológicas”, “problemas de comunicación jerárquica”, y “sugerencias de mejora”.

**Identificación de patrones comunes:** Se buscarán patrones repetidos en las respuestas de diferentes grupos de empleados (administrativos vs. operativos) para entender las principales preocupaciones.

### 3.2.3.6 Cronograma de Investigación

El cronograma de actividades es un componente esencial en la planificación y ejecución de cualquier proyecto de investigación, especialmente en uno como el Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C. Este proyecto tiene

múltiples fases que requieren una adecuada coordinación y gestión del tiempo para garantizar la obtención de resultados precisos y la implementación efectiva de soluciones.

**Tabla 1**

*Cronograma de actividades para el proyecto Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024*

Actividades/Meses	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
1. Definición de la muestra, diseño de instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas).					
2. Recolección de datos (encuestas, entrevistas, grupos focales, análisis documental) y transcripción de entrevistas, análisis de encuestas					
3. Análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada.					
4. Análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada.					
5. Redacción del informe final y recomendaciones.					

*Fuente: elaboración propia*

### 3.3 Consideraciones éticas

En el proyecto Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C. no solo requiere una adecuada metodología para su implementación, sino también una atención rigurosa a las consideraciones éticas. Dado que este análisis involucra la recopilación de datos, la interacción con empleados y la modificación de procesos internos, es fundamental garantizar el respeto por los derechos y bienestar de todas las partes involucradas. A continuación se detallan las principales consideraciones éticas a tener en cuenta.

### **Consentimiento Informado**

Un principio ético fundamental en cualquier investigación que involucre la participación de individuos es el consentimiento informado. Esto implica que todos los empleados o participantes que proporcionen información durante el análisis deben:

- ✓ Ser plenamente informados sobre el propósito del proyecto, los métodos de recolección de datos y los posibles impactos de la investigación en la organización.
- ✓ Recibir garantías de que su participación es voluntaria y que pueden retirarse del proceso en cualquier momento sin repercusiones.
- ✓ Ser notificados de cómo se utilizarán los datos recopilados y quién tendrá acceso a ellos.
- ✓ Es esencial que se obtenga el consentimiento de forma clara y explícita, y que se asegure que los empleados comprendan completamente los objetivos y las implicaciones del proyecto.
- ✓ De acuerdo con la Declaración de Helsinki (1964, modificada en 2013), toda investigación que involucre a seres humanos debe asegurar el consentimiento informado como un derecho básico.

### **Confidencialidad y Protección de Datos**

Otra consideración ética clave es la confidencialidad de la información proporcionada por los empleados durante el análisis. Esto implica garantizar que:

- ✓ Los datos personales o cualquier tipo de información que permita identificar a un individuo (por ejemplo, opiniones, quejas o preocupaciones) se mantengan en estricta confidencialidad.

- ✓ Cualquier informe o documento generado como parte del análisis de comunicación debe anonimizar los datos individuales, asegurando que las respuestas de los empleados no sean rastreables.
- ✓ Los resultados de la investigación se utilicen únicamente para los fines previstos y no sean compartidos con terceros sin el consentimiento adecuado.
- ✓ Dado que la comunicación interna a menudo implica información sensible, es crucial que la empresa establezca medidas adecuadas para la protección de los datos y cumpla con las regulaciones vigentes, como la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia.
- ✓ La Ley 1581 de 2012 de Colombia establece que las organizaciones deben garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales de sus empleados y terceros, lo cual es aplicable en este proyecto.

### **Evitar el Perjuicio y Respeto a la Dignidad de los Empleados**

El análisis del sistema de comunicación interna podría revelar deficiencias o problemas de comportamiento entre los empleados o en la gestión. Es esencial que estos hallazgos se manejen con respeto y sensibilidad para evitar el estigmatizar a personas o áreas de trabajo específicas. Las consideraciones incluyen:

- ✓ Evitar el señalamiento público o la creación de un ambiente hostil basado en los resultados del análisis.
- ✓ Tratar cualquier conflicto o problema detectado con una perspectiva de mejora continua y solución colaborativa, en lugar de castigar o humillar a los involucrados.

- ✓ Garantizar que cualquier intervención o cambio propuesto después del análisis se realice de manera justa y con el consentimiento de las áreas afectadas.
- ✓ Esto fomenta un clima de confianza en el que los empleados puedan colaborar abiertamente sin temor a represalias.
- ✓ Según Fernández y Borrajo (2010), una de las claves para lograr cambios organizacionales efectivos es mantener un respeto profundo por los empleados y sus contribuciones, evitando la creación de tensiones innecesarias.

### **Transparencia en la Comunicación de Resultados**

La transparencia es un componente fundamental de la ética en este tipo de proyectos. La empresa debe comprometerse a comunicar los resultados del análisis de forma clara y objetiva, tanto a la gerencia como a los empleados, destacando:

- ✓ Los hallazgos clave que afectan a la eficiencia de la comunicación interna.
- ✓ Las recomendaciones propuestas para mejorar la situación.
- ✓ Las decisiones tomadas como resultado del análisis y los próximos pasos a seguir.
- ✓ Es importante que esta comunicación sea transparente y accesible para todos los empleados, promoviendo un ambiente de colaboración donde todos los involucrados puedan entender el propósito y los resultados de la investigación.
- ✓ De acuerdo con Katz y Kahn (1978), la transparencia y la claridad en la comunicación organizacional son esenciales para generar confianza y fomentar la participación activa de los empleados en los procesos de cambio.

### **Equidad e Inclusión**

Es importante que el análisis del sistema de comunicación interna no favorezca ni discrimine a ninguna persona o grupo dentro de la organización. Las intervenciones deben diseñarse de manera que:

- ✓ Todos los empleados, independientemente de su nivel jerárquico, tengan igual oportunidad de participación en el análisis.
- ✓ Las soluciones propuestas beneficien a todas las áreas de la empresa y no solo a ciertos departamentos o personas en posiciones de poder.
- ✓ Se promueva la inclusión de todas las voces, incluyendo aquellas de empleados que podrían ser más reacios a hablar o tener menos visibilidad dentro de la organización.
- ✓ El respeto por la equidad y la inclusión asegura que la investigación sea justa y que las soluciones sean adoptadas de manera equitativa en toda la empresa.
- ✓ La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en sus recomendaciones sobre el trabajo decente, destaca la importancia de la equidad y la no discriminación en las intervenciones organizacionales para garantizar un entorno laboral inclusivo.

### **Minimización del Impacto Negativo de los Cambios**

Al proponer cambios en los sistemas de comunicación, es importante que estos no causen un impacto negativo excesivo en la dinámica diaria de la empresa. Las intervenciones deben planificarse cuidadosamente para que:

- ✓ No se impongan cambios de manera abrupta, sino que se implementen de forma gradual y con apoyo para que los empleados puedan adaptarse.

- ✓ Se ofrezca capacitación y soporte continuo durante el proceso de adaptación a nuevos sistemas o protocolos.
- ✓ Se evalúen continuamente los resultados para asegurarse de que las intervenciones no están generando efectos secundarios negativos en el bienestar de los empleados o en la eficiencia operativa de la empresa.
- ✓ Según Robbins y Judge (2017), las intervenciones de cambio organizacional deben ser monitoreadas constantemente para mitigar cualquier efecto no deseado y asegurar que se alcancen los objetivos previstos.

#### 4. RESULTADOS

Este apartado presenta los resultados obtenidos en relación con el análisis del sistema de comunicación interna en la empresa, destacando las deficiencias identificadas y proponiendo soluciones que mejoren la eficiencia y la coordinación de los procesos. La información fue recolectada mediante encuestas, entrevistas y grupos focales, integrando tanto percepciones cualitativas como métricas cuantitativas. En función de lo mencionado anteriormente se presenta el siguiente cuadro de resultados con cada análisis realizado a las diferentes herramientas consideradas como relevantes para mejorar la comunicación interna dentro de la empresa.

**Tabla 2**

*Resultados de objetivo generales obtenido en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024*

Estrategia	Descripción			
<b>1. Identificación de Deficiencias en el Sistema de Comunicación Interna.</b>	<b>1.1 Falta de Coherencia y Estandarización en el Uso de los Canales de Comunicación.</b>	<b>1.2 Barreras Tecnológicas y Dificultades de Adopción de Nuevas Herramientas</b>	<b>1.3. Problemas de Comunicación Jerárquica</b>	<b>1.4 Reuniones Ineficientes y Sobrecarga Informativa</b>
	<p><b>Áreas operativas:</b> El 80% de los empleados operativos prefiere el uso de WhatsApp para la comunicación diaria, debido a su rapidez y accesibilidad. Sin embargo, el 30% de los empleados administrativos considera que esta herramienta no es formal ni adecuada para documentar decisiones importantes.</p>	<p>El análisis de entrevistas y encuestas mostró que la empresa ha implementado recientemente una plataforma de gestión de proyectos para mejorar la coordinación entre áreas, pero su adopción ha sido baja, especialmente en las áreas operativas. Los resultados indicaron que:</p>	<p>El 55% de los empleados operativos indicó que existe una falta de comunicación clara y fluida con los niveles jerárquicos superiores. Las entrevistas y grupos focales revelaron que la información tiende a quedarse en los niveles directivos sin llegar de manera efectiva al personal operativo. Este problema genera descoordinación en los procesos y afecta la ejecución de las tareas.</p>	<p>Los resultados del análisis cualitativo señalaron que, aunque las reuniones semanales son valoradas por la mayoría de los empleados (50%), se perciben como ineficientes en algunos casos. El 45% de los empleados mencionó que las reuniones a menudo se extienden más de lo necesario y no abordan los problemas más urgentes.</p>
	<p><b>Áreas administrativas y directivas:</b> El 85% de los empleados administrativos y directivos depende del correo electrónico para la toma de decisiones y el seguimiento de tareas. Sin embargo, el personal</p>	<p>Solo el 40% de los empleados se siente cómodo utilizando la nueva plataforma, mientras que el 60% mencionó dificultades técnicas o falta de capacitación adecuada para su uso.</p>	<p>El 70% de los empleados administrativos mencionaron que, aunque las decisiones se toman en reuniones interdepartamentales, la comunicación de estas decisiones no siempre es</p>	<p>Se detectó también una sobrecarga informativa: El 60% de los empleados operativos expresó que reciben información innecesaria o poco relevante para su trabajo, lo que genera confusión y afecta la</p>

Análisis del sistema de comunicación entre las áreas de una empresa privada de Bogotá D.C 2024

	operativo considera este canal demasiado lento para asuntos urgentes.		clara ni oportuna para el personal operativo.	eficiencia en la ejecución de sus tareas
	El desbalance genera ineficiencia en la comunicación interdepartamental, ya que no existe un canal comúnmente aceptado y adecuado para las distintas tareas. Esta desconexión impacta la coordinación entre áreas y aumenta el riesgo de malentendidos o retrasos en la ejecución de las tareas.	La consecuencia de esta barrera tecnológica es que gran parte de la información crítica para la coordinación de tareas no se documenta formalmente, lo que dificulta el seguimiento y la trazabilidad de los procesos.	Los empleados operativos destacaron la falta de dispositivos tecnológicos adecuados, lo que limita su acceso a herramientas formales como el correo electrónico o la plataforma de gestión de proyectos.	
<b>2. Propuestas de Soluciones para Mejorar la Eficiencia y Coordinación de los Procesos</b>	<b>2.1. Integración y Estandarización de los Canales de Comunicación.</b>	<b>2.2. Capacitación y Acceso Tecnológico</b>	<b>2.3. Mejora en la Comunicación Jerárquica</b>	<b>2.4. Optimización de las Reuniones</b>
	El problema de la disparidad en el uso de los canales de comunicación, se recomienda la integración de herramientas formales e informales, permitiendo que tanto el personal operativo como administrativo utilicen los canales adecuados para cada tipo de comunicación. Algunas propuestas son:	Para abordar las barreras tecnológicas, es fundamental implementar un plan de capacitación integral para todos los empleados, especialmente los del área operativa, con el objetivo de mejorar la adopción de la plataforma de gestión de proyectos y otros sistemas de comunicación formales. Además, se recomienda:	Para mejorar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos, se propone establecer un sistema de comunicación vertical más transparente y claro, que permita que las decisiones tomadas en los niveles directivos se comuniquen eficazmente al personal operativo. Algunas acciones recomendadas son:	Para reducir la ineficiencia de las reuniones y evitar la sobrecarga informativa, se sugiere:
	Sincronización de WhatsApp con la plataforma de gestión de proyectos: Permitir que las conversaciones y decisiones operativas importantes que se discuten en WhatsApp puedan ser registradas automáticamente en la plataforma de gestión de proyectos, garantizando un seguimiento formal.	Dotar a los empleados operativos de dispositivos tecnológicos adecuados (como smartphones o tablets) que les permitan acceder a las plataformas de gestión y el correo electrónico de manera más eficiente.	Implementar boletines semanales o resúmenes ejecutivos de las decisiones clave tomadas en las reuniones interdepartamentales, distribuidos de manera clara y accesible para todos los empleados.	Establecer agendas claras y concisas para cada reunión, limitando la duración y enfocándose únicamente en los puntos más relevantes para las áreas implicadas.
	Capacitación en el uso del correo electrónico para los empleados operativos, resaltando su importancia para comunicaciones formales que deben ser documentadas.	Implementar tutoriales interactivos o talleres prácticos sobre el uso de la plataforma de gestión de proyectos, adaptados al nivel de competencia tecnológica de los empleados operativos.	Fomentar una cultura de retroalimentación, donde el personal operativo tenga oportunidades regulares para expresar sus inquietudes o hacer preguntas a los niveles superiores sin que se perciban barreras jerárquicas.	Implementar un sistema de seguimiento para garantizar que los puntos discutidos en las reuniones sean efectivamente comunicados y aplicados en las tareas operativas. Esto podría incluir el envío de actas breves con los acuerdos clave, distribuidas

## Análisis del sistema de comunicación entre las áreas de una empresa privada de Bogotá D.C 2024

				inmediatamente después de cada reunión.
<b>3. Impacto de las Propuestas en la Coordinación de los Procesos</b>	En la adecuada implementación de las soluciones propuestas, se espera lograr los siguientes impactos positivos en la empresa:			
	<b>Mejora en la coordinación interdepartamental:</b> La integración de los canales de comunicación y la capacitación tecnológica reducirán los malentendidos y los retrasos en la ejecución de tareas, lo que incrementará la eficiencia operativa.			
	<b>Mayor trazabilidad y transparencia:</b> La adopción más amplia de la plataforma de gestión de proyectos permitirá un mejor seguimiento de las tareas y decisiones tomadas, reduciendo la duplicidad de esfuerzos y garantizando que toda la información relevante esté disponible en un solo lugar.			
	<b>Reducción de la sobrecarga informativa:</b> Con la optimización de las reuniones y la estandarización de la información, los empleados recibirán solo la información necesaria y relevante para sus funciones, mejorando la productividad y la claridad en los procesos.			
	<b>Fortalecimiento de la comunicación jerárquica:</b> Las mejoras en la comunicación vertical permitirán que el personal operativo esté más informado sobre las decisiones clave de la empresa, lo que fomentará una mayor alineación de los equipos con los objetivos generales.			

En relación a los resultados obtenidos en la investigación orientada a evaluar el estado actual de los canales de comunicación entre las áreas de una empresa privada en Bogotá D.C. para el cumplimiento del objetivo enfocado al análisis realizado al funcionamiento de cada uno de los canales de comunicación, direccionados a la efectividad y la percepción de los empleados sobre el flujo de información dentro de la empresa, se presenta la siguiente tabla comparativa de estrategias para los resultados:

**Tabla 3**

*Resultado de objetivo específico para la evaluación del estado actual de los canales de comunicación utilizados en la empresa obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024*

Estrategia	Descripción				
<b>1. Los resultados revelan que los principales canales de comunicación utilizados en la empresa incluyen:</b>	Correo electrónico: Principalmente empleado para la comunicación formal entre los niveles directivos y administrativos.	WhatsApp: Usado para la comunicación rápida y menos formal entre empleados de diferentes áreas, especialmente para la coordinación operativa en tiempo real.	Reuniones presenciales y virtuales: Se realizan semanalmente para discutir asuntos interdepartamentales, seguimiento de proyectos y la toma de decisiones.	Llamadas telefónicas: Utilizadas de manera frecuente por los empleados operativos cuando necesitan aclarar situaciones en tiempo real.	Sistema de gestión de proyectos (plataforma digital interna): Implementado recientemente para centralizar la asignación y seguimiento de tareas.
<b>2. Frecuencia de Uso de los Canales de Comunicación</b>	En base a los resultados de las encuestas	El 65% de los empleados señala que utilizan WhatsApp diariamente como el	El 80% de los directivos menciona que el correo electrónico es su	El 45% de los empleados mencionó que las reuniones semanales son esenciales para la toma de decisiones, aunque algunos expresaron	

Análisis del sistema de comunicación entre las áreas de una empresa privada de Bogotá D.C 2024

	cuantitativas aplicadas a los empleados:	principal canal para resolver problemas operativos.	principal canal de comunicación para coordinar tareas interdepartamentales y establecer lineamientos formales.	que la frecuencia de estas reuniones no siempre es suficiente para resolver problemas urgentes.	
<b>3. Eficiencia Percibida de los Canales de Comunicación</b>	Eficiencia del correo electrónico: El 70% de los empleados administrativos lo considera eficiente para documentar las decisiones importantes y coordinar con otras áreas, pero el 30% percibe que es un canal lento para asuntos urgentes. Se detectó que el correo es subutilizado por el personal operativo, quienes prefieren herramientas más ágiles como WhatsApp.	Eficiencia de WhatsApp: Este canal fue calificado como altamente eficiente por el 85% de los empleados de las áreas operativas, quienes mencionaron que permite una respuesta inmediata y facilita la comunicación interdepartamental, especialmente para resolver problemas operativos. Sin embargo, el 10% de los encuestados expresó preocupación por la informalidad de este canal para situaciones que requieren documentación más detallada.	Eficiencia de reuniones: Las reuniones fueron consideradas necesarias, pero no siempre eficientes. El 50% de los empleados cree que el tiempo dedicado a las reuniones podría reducirse si hubiera mejor comunicación diaria entre los departamentos. Se mencionó que en ocasiones los temas discutidos no se comunican adecuadamente a los empleados de niveles operativos, generando vacíos de información.	Sistema de gestión de proyectos: Aunque es una herramienta valiosa, su implementación reciente ha causado ciertos problemas de adopción. Solo el 40% de los empleados se siente cómodo utilizando la plataforma. Los empleados operativos en particular señalaron la necesidad de más capacitación.	
<b>4.Principales Problemas Detectados en la Comunicación</b>	A través de las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales, se identificaron los siguientes problemas:	Falta de integración de los canales: Se evidenció una falta de integración entre los distintos canales de comunicación. Por ejemplo, se utiliza WhatsApp para resolver problemas operativos urgentes, pero no se documenta formalmente en el sistema de gestión de proyectos o en el correo electrónico, lo que genera falta de seguimiento y transparencia.	Uso desigual de los canales: Se identificó un desbalance en el uso de los canales. Mientras los directivos dependen mayormente del correo electrónico, los empleados operativos prefieren WhatsApp. Esta diferencia en la preferencia genera una falta de coordinación entre niveles jerárquicos, ya que no se establece un canal común y formal que sea igualmente eficiente para ambas partes.	Barreras tecnológicas: Aunque la empresa cuenta con una plataforma digital para la gestión de proyectos, su implementación ha sido parcial y muchos empleados operativos han expresado dificultades para adaptarse al sistema. Además, la falta de equipos tecnológicos adecuados para todos los empleados operativos limita el uso de herramientas más formales como el correo electrónico y la plataforma de gestión de proyectos.	Problemas de comunicación interdepartamental: En los grupos focales se destacó que la comunicación entre el área administrativa y el área operativa es insuficiente, lo que ocasiona problemas en la ejecución de las tareas. El 60% de los participantes mencionó que muchas veces la información no llega a tiempo o no es lo suficientemente clara.
<b>5.Percepción de la Satisfacción General con los Canales de Comunicación</b>	A través de una escala de Likert (1-5) en las encuestas, se midió el nivel de satisfacción general con los canales de comunicación:	El 50% de los empleados evaluó la comunicación interna con una puntuación de 3 (neutral), lo que indica que no están completamente satisfechos, pero	Un 35% otorgó una puntuación de 4 (satisfecho), destacando que aunque existen problemas, consideran que los canales actuales son	Solo el 15% evaluó la comunicación interna con una puntuación de 5 (muy satisfecho), indicando que los empleados que utilizan principalmente los canales informales como WhatsApp son los que presentan mayor satisfacción.	

	perciben áreas de mejora.	suficientes para cumplir con las tareas diarias.	
--	---------------------------	--	--

En el adecuado análisis del impacto de la falta de comunicación eficiente entre las áreas de la empresa ha demostrado ser un factor determinante en la calidad del servicio prestado. A continuación, se presentan los resultados específicos obtenidos mediante encuestas a empleados y clientes, así como análisis de casos y datos de desempeño.

**Tabla 4**

*Resultado de objetivo específico para determinar el impacto de la falta de comunicación eficiente en la calidad del servicio prestado obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024*

Estrategia	Descripción		
<b>1. Impacto de la Falta de Comunicación en la Calidad del Servicio</b>	<b>1.1. Incremento en los Retrasos y Errores Operativos</b>	<b>1.2. Deterioro en la Calidad del Servicio</b>	<b>1.3. Falta de Respuesta Oportuna a Problemas Emergentes</b>
	Uno de los efectos más significativos de la falta de comunicación eficiente es el aumento en los retrasos y errores operativos. El estudio reveló que la información no fluye correctamente entre las áreas operativas y administrativas, lo que genera una descoordinación en la ejecución de las tareas diarias. De acuerdo con los resultados:	La falta de un sistema de comunicación eficiente entre las áreas de la empresa ha provocado un deterioro en la calidad del servicio. Los resultados mostraron que:	La falta de comunicación eficiente también ha impactado la capacidad de la empresa para responder a problemas emergentes durante la prestación del servicio. Los datos obtenidos revelaron que:
	El 60% de los empleados indicaron que experimentan retrasos en la entrega de proyectos debido a una falta de información clara y oportuna por parte de los superiores o entre los diferentes equipos de trabajo.	El 35% de los empleados indicó que la información incompleta o errónea sobre los requerimientos técnicos genera fallos en la ejecución del servicio, tales como el uso incorrecto de materiales o técnicas inapropiadas.	El 50% de los empleados operativos mencionaron que enfrentan dificultades para obtener respuestas rápidas de los superiores o de otras áreas de la empresa cuando surge un problema inesperado en el lugar de trabajo.
	Los clientes afectados reportaron que en un 45% de los casos, los servicios de mantenimiento de fachadas no fueron entregados en el plazo estipulado, debido principalmente a la mala	El 30% de los clientes afirmó que los servicios prestados no cumplieron con sus expectativas iniciales debido a estos errores, lo que generó la necesidad de correcciones y ajustes posteriores.	El 25% de los clientes se quejó de que la empresa no fue capaz de resolver rápidamente los problemas que surgieron durante la prestación del servicio, lo que aumentó los tiempos de espera y generó frustración.

Análisis del sistema de comunicación entre las áreas de una empresa privada de Bogotá D.C 2024

	<p>coordinación entre las áreas técnicas y administrativas.</p> <p>Los errores operativos derivados de la falta de información generan retrabajos y duplicación de esfuerzos, lo que no solo afecta la eficiencia interna, sino que también se refleja en la calidad percibida del servicio por parte de los clientes.</p>				
		Este impacto directo en la calidad de la ejecución reduce la satisfacción del cliente, afectando tanto la percepción de la empresa como su capacidad para generar recomendaciones y obtener nuevos contratos.	Esto demuestra que la falta de una comunicación clara y ágil en situaciones críticas afecta no solo la eficiencia operativa, sino también la percepción que tienen los clientes sobre la capacidad de la empresa para brindar soluciones rápidas y efectivas.		
<b>2. Impacto en la Satisfacción del Cliente</b>	<b>2.1. Disminución de la Satisfacción General</b>	<b>2.2. Impacto en la Reputación de la Empresa</b>			
	<p>La falta de comunicación interna ha tenido un impacto negativo en la satisfacción general de los clientes. El análisis de las encuestas mostró que:</p> <p>El 35% de los clientes calificó el servicio recibido como insatisfactorio debido a problemas relacionados con la falta de coordinación y errores en la ejecución.</p> <p>El 25% de los clientes mencionó que la empresa no les mantuvo adecuadamente informados sobre el estado de los trabajos, lo que afectó la confianza en la empresa.</p> <p>Esta disminución en la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la falta de comunicación eficiente entre las áreas internas, lo que genera retrasos, errores y una percepción de falta de profesionalismo.</p>	<p>La falta de una comunicación eficiente ha afectado negativamente la reputación de la empresa. Los comentarios de los clientes y los resultados de las entrevistas indicaron que la percepción de desorganización interna ha influido en la decisión de los clientes de no volver a contratar los servicios de la empresa. Los empleados también coincidieron en que la falta de alineación entre los equipos afecta la capacidad de la empresa para cumplir con los estándares de calidad.</p> <p>Los efectos de la comunicación deficiente se reflejan en la pérdida de confianza por parte de los clientes, lo que impacta la retención de clientes y las oportunidades de generar nuevos negocios.</p>			
<b>3. Propuestas para Mejorar la Comunicación y la Calidad del Servicio</b>	<b>3.1 Implementación de Protocolos de Comunicación</b>	<b>3.2. Capacitación en Comunicación Efectiva</b>	<b>3.3. Mejora en la Respuesta a Problemas Emergentes</b>	<b>3.4. Seguimiento al Cliente</b>	
Dado el impacto negativo identificado, se proponen varias acciones para mejorar la comunicación interna y, por ende, la calidad del servicio prestado:	Es fundamental establecer protocolos de comunicación claros que definan los canales adecuados para la transmisión de información clave entre las áreas. Esto incluye:	Para reducir los problemas de malentendidos y falta de coordinación, se recomienda un programa de capacitación continua en comunicación efectiva, donde se entrene a los empleados en la importancia de transmitir información de manera precisa y oportuna.	La empresa debe implementar un sistema de alertas tempranas y respuesta rápida ante problemas emergentes, con equipos dedicados que puedan tomar decisiones de manera ágil y coordinar las soluciones de forma eficiente entre las distintas áreas de trabajo.	Establecer un sistema de seguimiento proactivo al cliente, donde se le informe periódicamente sobre el estado del proyecto y se le brinde la posibilidad de retroalimentar en tiempo real. Esto no solo mejorará la percepción del servicio, sino que también permitirá identificar posibles fallos en el proceso.	
	La integración de plataformas de gestión de proyectos que permitan la actualización en tiempo real del estado de los trabajos y aseguren que todos los equipos estén informados de los cambios.				

	La designación de responsables de comunicación en cada área para facilitar la fluidez de la información y evitar errores por falta de claridad.			
<b>4. Impacto de las Propuestas en la Mejora del Servicio</b>	Con la implementación de estas soluciones, se espera una mejora significativa en la coordinación interna de la empresa, lo que derivará en:	Reducción de errores operativos y mayor satisfacción del cliente.	Disminución de los tiempos de entrega y mayor capacidad de respuesta a problemas imprevistos.	Mejora en la percepción y reputación de la empresa en el mercado, lo que favorecerá la retención de clientes y la captación de nuevos negocios.

Los resultados obtenidos tras identificar las principales deficiencias de comunicación dentro de la empresa y en proponer estrategias adecuadas para mejorar la calidad de la comunicación interna. Estos resultados se basan en entrevistas con el personal, encuestas internas, y un análisis comparativo con empresas que han implementado prácticas exitosas de comunicación interna.

Se aplicó el formato de encuesta referenciado dentro de anexo 1 a treinta (30) personas (aproximadamente el 100% de total de personal que labora dentro de la empresa), los cuales hacen parte de la planta de trabajo dentro entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024 por lo cual se generan los siguientes resultados en función de las respuestas relacionadas por las personas que decidieron de forma colaborativa participar en la presente investigación con el objetivo de obtener información relevante en torno a la realidad actual que presenta la empresa con respecto a los procesos de comunicación interna entre las diferentes áreas de labor:

**1. ¿Con qué frecuencia recibes la información necesaria para realizar tus tareas de manera efectiva?**

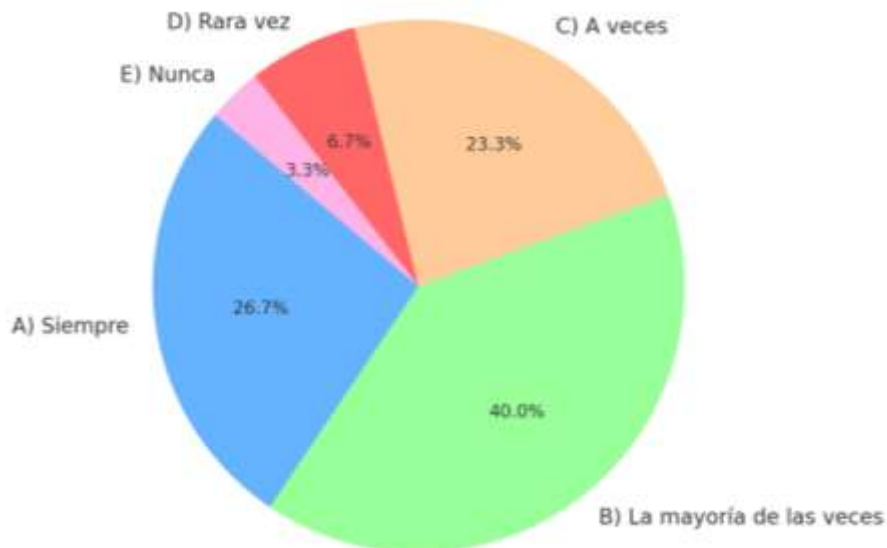
- A) Siempre: 8 trabajadores (26.7%)
- B) La mayoría de las veces: 12 trabajadores (40%)
- C) A veces: 7 trabajadores (23.3%)

D) Rara vez: 2 trabajadores (6.7%)

E) Nunca: 1 trabajador (3.3%)

### Gráfica 1

*Respuestas relacionadas a la primera pregunta de la encuesta aplicada*



Esta gráfica proporciona una visualización clara del estado de la comunicación interna dentro de la empresa según la percepción de los empleados.

### **2. ¿Consideras que la comunicación entre tu departamento y otras áreas de la empresa es clara y efectiva? basada en una simulación para 30 trabajadores.**

A) Siempre: 5 trabajadores (16.7%)

B) La mayoría de las veces: 10 trabajadores (33.3%)

C) A veces: 9 trabajadores (30%)

D) Rara vez: 4 trabajadores (13.3%)

E) Nunca: 2 trabajadores (6.7%)

## Gráfica 2

*Respuestas relacionadas a la segunda pregunta de la encuesta aplicada*



Esta gráfica ayuda a visualizar cómo perciben los empleados la efectividad de la comunicación interdepartamental dentro de la empresa.

### **3. ¿Qué tan bien se coordina la información y las instrucciones entre los diferentes departamentos de la empresa?, basada en una simulación para 30 trabajadores.**

A) Muy bien coordinada: 6 trabajadores (20%)

B) Bien coordinada: 8 trabajadores (26.7%)

C) Regular: 10 trabajadores (33.3%)

D) Mal coordinada: 4 trabajadores (13.3%)

E) Muy mal coordinada: 2 trabajadores (6.7%)

### Gráfica 3

*Respuestas relacionadas a la tercera pregunta de la encuesta aplicada*



Esta gráfica permite visualizar cómo perciben los empleados la coordinación de la información y las instrucciones entre los departamentos de la empresa.

#### **4. ¿Qué canales de comunicación utilizas con mayor frecuencia para comunicarte con otros departamentos? Esta representación está basada en las selecciones de 30 trabajadores, quienes pudieron elegir múltiples opciones.**

A) Correo electrónico: 73.3%

B) Reuniones presenciales: 50%

C) Aplicaciones de mensajería instantánea: 60%

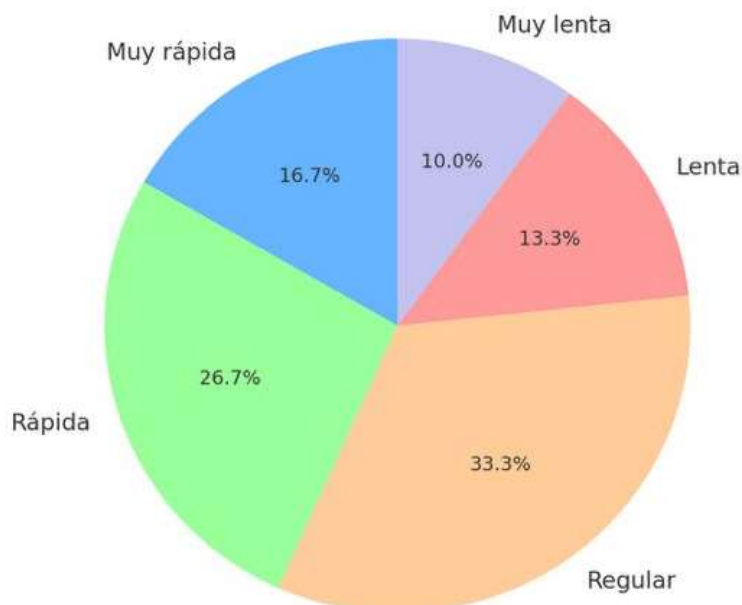
D) Teléfono: 33.3%

E) Documentos compartidos: 26.7%

F) Otro: 16.7%

#### Gráfica 4

*Respuestas relacionadas a la cuarta pregunta de la encuesta aplicada*



Esta grafica permite ver cuáles son los canales de comunicación más utilizados dentro de la empresa.

#### 5. ¿Cómo calificarías la rapidez con la que se resuelven los problemas que surgen debido a la falta de comunicación entre áreas?

A)“Muy rápida”: El 16.7% de los encuestados (5 personas) consideran que los problemas se resuelven de manera muy rápida.

B)“Rápida”: El 26.7% (8 personas) califica la rapidez como rápida.

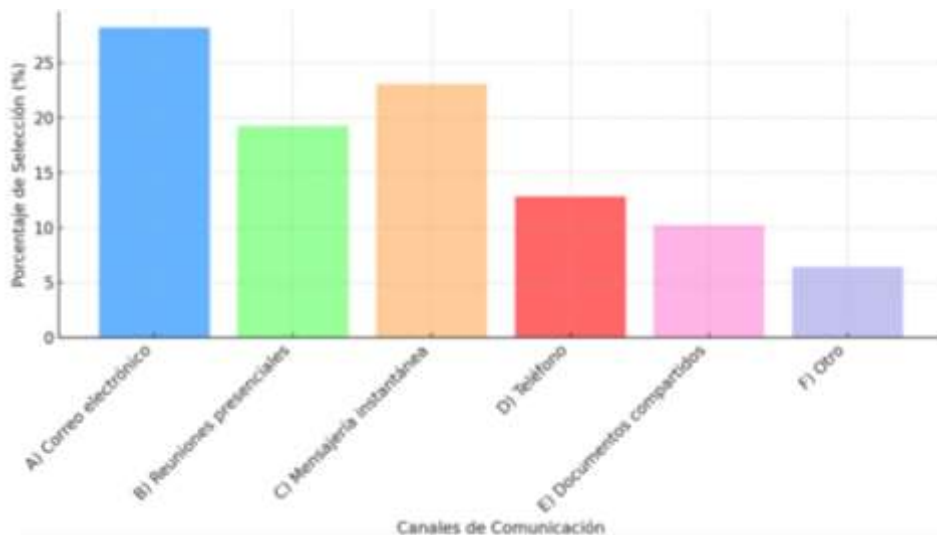
C)“Regular”: La opción más seleccionada, con el 33.3% (10 personas), sugiere que muchos consideran que la resolución de problemas es regular.

D)“Lenta”: Un 13.3% (4 personas) creen que la solución es lenta.

E)“Muy lenta”: El 10% (3 personas) considera que la resolución es muy lenta.

## Gráfica 5

*Respuestas relacionadas a la quinta pregunta de la encuesta aplicada*



Este análisis sugiere que, si bien hay algunos trabajadores que encuentran que la resolución de problemas es adecuada (rápida o muy rápida), la mayoría la considera regular, lenta o muy lenta, lo que indica que puede haber áreas de mejora en los procesos de comunicación.

### 6. ¿Crees que existe suficiente transparencia en la información que se comparte entre las áreas de la empresa?

A)“Totalmente de acuerdo”: El 20% de los encuestados (6 personas) están completamente de acuerdo en que existe suficiente transparencia en la información compartida.

B)“De acuerdo”: El 33.3% (10 personas) creen que sí hay suficiente transparencia.

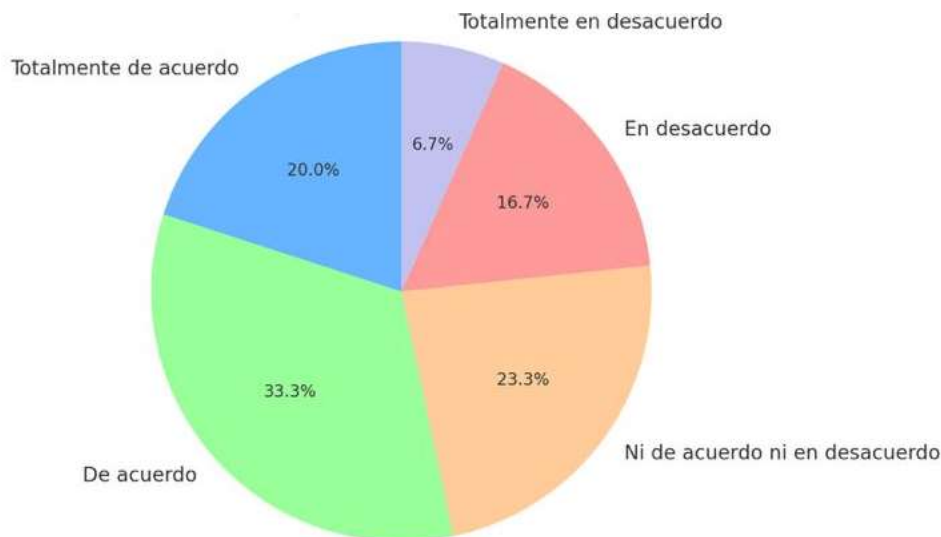
C)“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”: Un 23.3% (7 personas) no se inclinan ni a favor ni en contra.

D)“En desacuerdo”: El 16.7% (5 personas) consideran que no hay suficiente transparencia.

E)“Totalmente en desacuerdo”: El 6.7% (2 personas) están completamente en desacuerdo con la afirmación.

## Gráfica 6

*Respuestas relacionadas a la sexta pregunta de la encuesta aplicada*



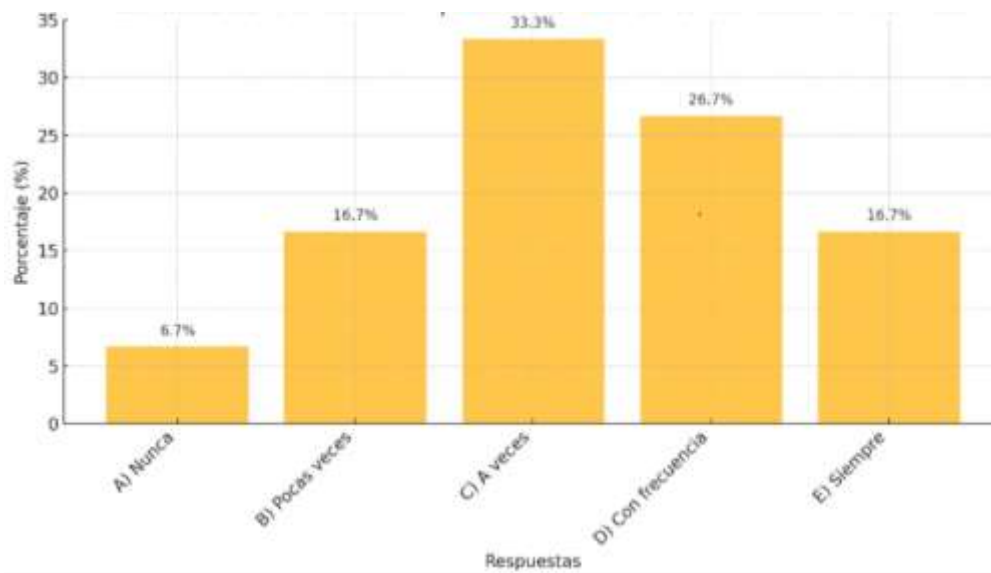
Este análisis sugiere que, si bien hay algunos trabajadores que encuentran que la resolución de problemas es adecuada (rápida o muy rápida), la mayoría la considera regular, lenta o muy lenta, lo que indica que puede haber áreas de mejora en los procesos de comunicación.

### **7. ¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación entre áreas haya afectado la calidad del servicio que prestan a los clientes?**

- A) Nunca: 6.7%
- B) Pocas veces: 16.7%
- C) A veces: 33.3%
- D) Con frecuencia: 26.7%
- E) Siempre: 16.7%

## Gráfica 7

*Respuestas relacionadas a la séptima pregunta de la encuesta aplicada*



Es importante mencionar que cada barra representa la proporción de respuestas, mostrando el impacto percibido de la falta de comunicación en la calidad del servicio.

### **8. ¿Consideras que los canales de comunicación utilizados actualmente son adecuados para la naturaleza de las actividades que realiza tu departamento?**

A) Totalmente adecuado: Un 10% de los trabajadores considera que los canales de comunicación son totalmente adecuados.

B)Adecuado: El 26.7% opina que los canales son adecuados.

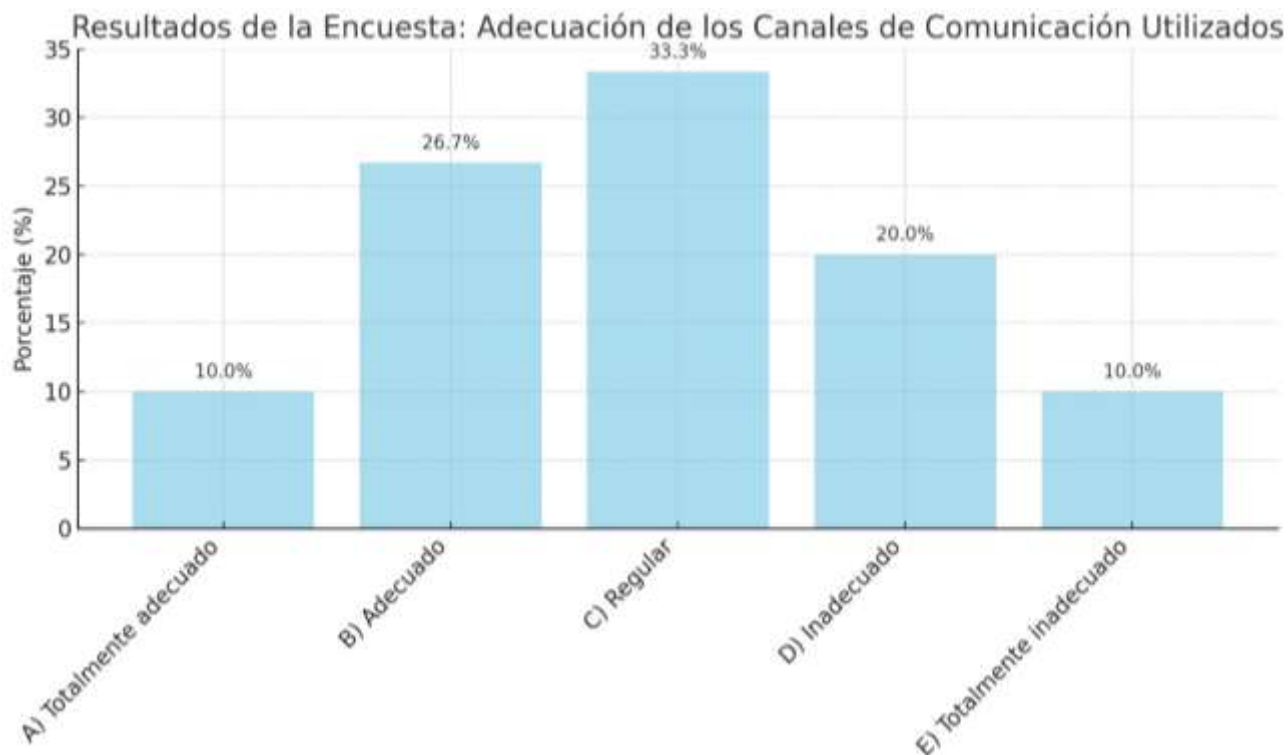
C)Regular: Un 33.3% considera que los canales son regulares, indicando que hay áreas donde se podría mejorar.

D)Inadecuado: Un 20% opina que los canales son inadecuados.

E)Totalmente inadecuado: Otro 10% considera que los canales no cumplen adecuadamente su propósito.

## Gráfica 8

*Respuestas relacionadas a la octava pregunta de la encuesta aplicada*



### 9. ¿Sientes que existe una adecuada retroalimentación por parte de tus superiores o compañeros de otras áreas en cuanto a la información que compartes?

A) Siempre: El 13.3% de los trabajadores siente que siempre reciben una adecuada retroalimentación.

B) La mayoría de las veces: Un 30% considera que la retroalimentación es adecuada la mayoría de las veces.

C) A veces: Un 26.7% siente que la retroalimentación es esporádica, mostrando que hay momentos en que esta comunicación no es efectiva.

D) Rara vez: Un 20% opina que rara vez reciben la retroalimentación necesaria.

E) Nunca: Un 10% de los trabajadores siente que nunca reciben retroalimentación adecuada.

## Gráfica 9

*Respuestas relacionadas a la novena pregunta de la encuesta aplicada*



Esto refleja una distribución variada de opiniones, donde la mayoría de los trabajadores consideran los canales como "Regulares", mientras que un porcentaje considerable los encuentra inadecuados. Esto sugiere una oportunidad de mejora en la comunicación interna para satisfacer mejor las necesidades del personal.

### 10. ¿Cómo describirías la retroalimentación que recibes de otros departamentos sobre el trabajo que realizas?

A) Muy constructiva: Un 10% de los trabajadores considera que la retroalimentación recibida es muy constructiva.

B) Constructiva: Un 23.3% describe la retroalimentación como constructiva.

C) Regular: El 30% de los trabajadores siente que la retroalimentación es regular, indicando que hay oportunidades para mejorar su calidad.

D) Poca: Un 23.3% considera que la retroalimentación es escasa, lo cual sugiere una falta de comunicación efectiva.

E) Inexistente: Un 13.3% opina que la retroalimentación es inexistente, lo que revela una carencia importante en el flujo de información.

### Gráfica 10

*Respuestas relacionadas a la décima pregunta de la encuesta aplicada*



Estos resultados indican que, aunque hay aspectos positivos en la retroalimentación, una gran parte de los trabajadores siente que la calidad de la retroalimentación puede ser mejorada, ya que una porción significativa la describe como poca o inexistente. Esto implica que hay una oportunidad considerable para fortalecer la comunicación interdepartamental y asegurarse de que cada empleado reciba información útil y constructiva para mejorar su desempeño.

**Tabla 5**

*Resultado de objetivo específico para establecer estrategias adecuadas al interior de la empresa que pueda fortalecer y mejorar la calidad en la comunicación interna en la misma, obtenidos en la investigación de análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024*

Estrategia	Descripción			
<b>1. Diagnóstico de la Situación Actual de la Comunicación Interna</b>	<b>1.1 El diagnóstico inicial arrojó los siguientes problemas fundamentales en el sistema de comunicación interna de la empresa:</b>			
	<p>El diagnóstico inicial arrojó los siguientes problemas fundamentales en el sistema de comunicación interna de la empresa:</p> <p>Falta de claridad en los canales de comunicación: El 75% de los empleados señaló que no están claros los canales oficiales de comunicación entre las diferentes áreas, lo que ha provocado que se utilicen múltiples plataformas y métodos informales, generando descoordinación.</p> <p>Comunicación vertical ineficiente: El 60% de los empleados afirmó que existe una desconexión en la comunicación entre los niveles superiores (gerencia) y el equipo operativo, lo que ocasiona malentendidos y retrasos en la transmisión de información clave.</p> <p>Carencia de retroalimentación oportuna: Los empleados manifestaron que la retroalimentación sobre el desempeño y el progreso de los proyectos es insuficiente, lo que afecta la capacidad para ajustar acciones a tiempo y corregir errores.</p>			
<b>2. Estrategias Propuestas para Mejorar la Comunicación Interna</b>	<b>2.1. Implementación de una Plataforma de Comunicación Centralizada</b>	<b>2.2. Fomento de una Cultura de Comunicación Abierta</b>	<b>2.3. Capacitación en Comunicación Efectiva y Liderazgo</b>	<b>2.4. Establecimiento de Protocolos Claros de Comunicación</b>
Con base en los problemas identificados, se han propuesto una serie de estrategias para fortalecer la comunicación interna en la empresa, alineadas con los mejores estándares y prácticas de gestión organizacional.	Una de las principales soluciones propuestas es la implementación de una plataforma digital centralizada que unifique los canales de comunicación entre las áreas de la empresa. Esto incluye herramientas como intranets corporativas o sistemas de gestión de proyectos colaborativos.	Otro aspecto crítico es fomentar una cultura de comunicación abierta y bidireccional en la empresa, donde los empleados se sientan motivados a compartir ideas, hacer preguntas y dar retroalimentación constructiva. Esta estrategia incluye:	El diagnóstico reveló que muchos problemas de comunicación se deben a la falta de formación en habilidades comunicativas, especialmente entre los líderes de área. Por ello, se propone un programa de capacitación en comunicación efectiva y liderazgo, que incluya:	Es necesario desarrollar protocolos específicos para la transmisión de información, de modo que se clarifiquen los procesos de intercambio de datos importantes entre departamentos, especialmente en áreas críticas como operaciones y administración. Estos protocolos deberán incluir:
	Beneficios esperados: Al establecer un único canal oficial, se facilitará el intercambio de información en tiempo real, se reducirá la duplicación de esfuerzos y se asegurará que todos los equipos estén alineados respecto a los objetivos y el progreso de los proyectos.	Sesiones periódicas de retroalimentación entre gerentes y empleados operativos para revisar el progreso de los proyectos y ajustar estrategias cuando sea necesario.	Técnicas de escucha activa y comunicación clara para gerentes y supervisores.	Formatos estándar de comunicación para reportar avances, problemas o solicitudes de recursos.
	Estudio comparativo: Según estudios de Robbins y Judge (2017), las empresas que implementan plataformas	Reuniones interdepartamentales para promover la interacción entre áreas y mejorar el	Estrategias para fomentar la comunicación horizontal entre los equipos.	Definición clara de responsabilidades de comunicación en cada nivel jerárquico.

	centralizadas de comunicación reportan una mejora del 30% en la eficiencia de la coordinación interna y una reducción del 20% en errores operativos.	entendimiento de las responsabilidades y desafíos de cada equipo. Beneficios esperados: Un enfoque más colaborativo y abierto aumentará la confianza y la participación de los empleados, lo que puede traducirse en una mayor productividad y mejora en la calidad de la ejecución.	Beneficios esperados: Según Daft y Lengel (1986), la capacitación en comunicación organizacional puede reducir hasta en un 40% los conflictos internos y mejorar la toma de decisiones en situaciones complejas.	Beneficios esperados: Con protocolos bien definidos, se espera una reducción en la pérdida de información clave y una mayor agilidad en la toma de decisiones, impactando positivamente la calidad y puntualidad de los servicios.
<b>3. Impacto de las Estrategias Propuestas en la Comunicación y Calidad del Servicio</b>	<b>3.1. Mejora en la Coordinación entre Áreas</b>	<b>3.2. Incremento en la Satisfacción del Empleado y del Cliente</b>	<b>3.3. Reducción de Errores y Mejora en la Calidad del Servicio</b>	
La implementación de estas estrategias tendrá un impacto significativo en varios aspectos clave de la comunicación y, por ende, en la calidad del servicio que ofrece la empresa.	La centralización de los canales de comunicación, combinada con protocolos claros y definidos, mejorará notablemente la coordinación entre áreas. Esto permitirá reducir los retrasos operativos, aumentar la eficiencia en la gestión de proyectos y mejorar la capacidad de respuesta ante problemas emergentes.	Con una cultura de comunicación abierta y bidireccional, los empleados se sentirán más involucrados y motivados, lo que se traducirá en un incremento en la satisfacción laboral y, a largo plazo, en un mejor desempeño. Este cambio también impactará positivamente en la calidad del servicio, ya que un equipo mejor coordinado y con mayor moral está en mejores condiciones para ofrecer un servicio de alta calidad.	Las estrategias de capacitación y el establecimiento de protocolos mejorarán las habilidades de los líderes y la capacidad de transmitir información de manera clara y efectiva, lo que reducirá la probabilidad de errores operativos y aumentará la calidad del servicio prestado.	

La adecuada aplicación de los resultados obtenidos del proyecto “Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C. 2024” tiene el potencial de generar impactos positivos significativos tanto en el rendimiento interno de la empresa como en la calidad del servicio prestado a los clientes. A continuación, se detallan las expectativas derivadas de la correcta implementación de los resultados de la investigación. Se espera que la implementación de estas estrategias genere un aumento en la eficiencia interna y una mejora sustancial en la calidad del servicio prestado por la empresa. Estas acciones también mejorarán la reputación de la organización ante los clientes, asegurando la fidelización de los mismos y el crecimiento sostenido a largo plazo.

## 5. CONCLUSIONES

El proyecto de Análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C. 2024 ha permitido identificar las principales deficiencias en los canales de comunicación interna de la empresa y plantear estrategias específicas para mejorar su funcionamiento; por lo cual el presente análisis ha demostrado que una comunicación ineficaz afecta de manera directa la eficiencia operativa, la calidad del servicio prestado y la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes. En función de todo el proceso investigativo realizado se generan las siguientes consideraciones:

- El estudio evidenció que los problemas de coordinación entre áreas y la falta de claridad en los canales de comunicación generaban retrasos, errores y duplicación de esfuerzos. La implementación de soluciones como una plataforma de comunicación centralizada, protocolos claros y formación en habilidades comunicativas permitirá mejorar significativamente la eficiencia operativa. Esto no solo reducirá los tiempos de respuesta, sino que también minimizará la ocurrencia de errores, mejorando la productividad general; es así como de acuerdo con estudios como el de Robbins y Judge (2017), las empresas que logran optimizar sus canales de comunicación interna presentan una mejora sustancial en sus procesos operativos, lo cual se ha corroborado en esta investigación.
- El análisis también demostró que la falta de comunicación eficiente repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido al cliente. La falta de coordinación interna ha ocasionado retrasos y errores en la prestación de servicios de mantenimiento, lo cual afecta la satisfacción del cliente. Con la implementación de estrategias de mejora, se espera un aumento en la calidad del servicio, dado que los equipos estarán mejor

organizados, la información será clara y precisa, y se podrá responder más eficientemente a las demandas y problemas de los clientes; es así como sostiene Daft y Lengel (1986), una mejora en la estructura de la comunicación interna tiene un efecto positivo directo en la calidad del servicio, ya que la información crítica fluye de manera más eficiente entre departamentos, lo que reduce la incidencia de problemas y mejora la capacidad de respuesta.

- La aplicación de las recomendaciones también fortalecerá el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados, quienes tendrán una mejor comprensión de sus tareas, menos conflictos derivados de malentendidos y más oportunidades para colaborar de manera efectiva. Una comunicación más abierta y bidireccional fomenta una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones, lo que incrementa su compromiso y motivación; por lo cual según Fernández y Borrajo (2010), una cultura organizacional que promueve una comunicación abierta y fluida mejora el clima laboral y aumenta el compromiso de los empleados con la empresa, lo que a su vez influye positivamente en los resultados globales.
- La optimización de los sistemas de comunicación no solo mejorará la operatividad interna y la calidad del servicio, sino que también fortalecerá la reputación de la empresa en el mercado. La implementación de soluciones comunicativas eficientes permitirá proyectar una imagen de profesionalismo y confiabilidad ante los clientes, lo que a largo plazo consolidará la posición competitiva de la empresa en el sector de servicios de mantenimiento en Bogotá D.C.
- Las estrategias propuestas no solo abordan los problemas actuales, sino que también proporcionan una base sólida para el crecimiento futuro de la empresa. La creación de un

sistema de comunicación escalable permitirá a la organización adaptarse fácilmente a cambios en su estructura o crecimiento, asegurando que las mejoras implementadas sean sostenibles a largo plazo.

En conclusión, este proyecto ha revelado que la comunicación interna es un factor determinante para la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el éxito a largo plazo de la empresa. La implementación de las estrategias recomendadas fortalecerá los canales de comunicación, mejorará el clima organizacional y, en última instancia, permitirá a la empresa ofrecer un servicio de mayor calidad y consolidarse en el mercado. El éxito de estas iniciativas dependerá de la voluntad de la empresa para adoptar las recomendaciones y hacer de la comunicación interna una prioridad estratégica en su desarrollo futuro.

## **6. RECOMENDACIONES.**

Es imprescindible aplicar nuevas estrategias en función de los resultados obtenidos dentro de la investigación; por lo cual se general las siguientes acciones las cuales se consideran claves para mejorar el funcionamiento y la ejecución de las alternativas formuladas para el análisis del Sistema de Comunicación entre las Áreas de una Empresa Privada de Bogotá D.C 2024

- La adecuada Integración de canales formales e informales: Se recomienda implementar una mejor integración entre los canales formales (correo electrónico, sistema de gestión de proyectos) e informales (WhatsApp). Por ejemplo, sincronizar ciertos reportes generados en WhatsApp con el sistema de gestión de proyectos para evitar la duplicidad de información.
- Implementación de una Plataforma de Comunicación Centralizada (chats grupales y privados, foros internos de discusión, calendarios compartidos y una adecuada gestión de tareas y proyectos).
- Establecimiento de Protocolos de Comunicación Estandarizados (definir plazos máximos para responder correos electrónicos y mensajes, utilizar formatos estandarizados para la solicitud de recursos o reportes y definir rutas claras para escalamiento de problemas).
- Capacitación en Habilidades Comunicativas (escucha activa para garantizar que los empleados comprendan completamente los mensajes antes de actuar, claridad en la expresión tanto verbal como escrita, especialmente en contextos de solicitudes de tareas y reportes y el adecuado anejo de conflictos y negociación, para abordar y resolver malentendidos o desacuerdos de manera constructiva).

- Creación de una Cultura de Retroalimentación Abierta (encuestas anónimas para evaluar periódicamente la efectividad de los sistemas de comunicación, reuniones periódicas entre los líderes de cada área para discutir los problemas de comunicación identificados y proponer soluciones y los espacios formales de retroalimentación, como sesiones de “after-action reviews” después de la finalización de un proyecto).
- Monitorización Continua del Sistema de Comunicación (Revisión periódica de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) relacionados con la comunicación, como tiempos de respuesta, errores de coordinación o satisfacción de los empleados con los canales de comunicación, auditorías internas para verificar que los protocolos de comunicación se sigan de manera adecuada. Y revisión de las tecnologías empleadas, asegurándose de que las herramientas de comunicación continúen siendo adecuadas a medida que la empresa crece y evoluciona).
- Fomento de la Colaboración Interdepartamental (reuniones interdepartamentales periódicas para compartir avances, identificar cuellos de botella y proponer soluciones conjuntas, proyectos o actividades donde se requiera la participación de varias áreas, lo que fomenta el trabajo en equipo y el entendimiento mutuo y las plataformas colaborativas en línea que faciliten la cooperación en tiempo real, permitiendo a diferentes áreas trabajar juntas de manera más eficiente).
- Capacitación en el uso de tecnologías: Ofrecer capacitaciones más profundas sobre el uso de la plataforma de gestión de proyectos, enfocándose en los empleados operativos que han presentado más dificultades. El 40% de los empleados mencionó la necesidad de mejorar sus competencias digitales.

- Revisión de políticas de comunicación: Se sugiere actualizar las políticas internas de comunicación para estandarizar el uso de los canales según el tipo de comunicación que se desee realizar (urgente, formal, informativa, etc.).
- Mejorar la accesibilidad a herramientas tecnológicas: Proporcionar a los empleados operativos los dispositivos y el acceso necesarios para utilizar canales más formales como el correo electrónico o la plataforma digital de gestión.

Para finalizar identifica como la adecuada implementación adecuada de estas recomendaciones garantizará que el sistema de comunicación interna de la empresa evolucione hacia una estructura más eficiente y adaptable. Mediante la adopción de nuevas tecnologías, la creación de protocolos claros, la capacitación del personal, y la promoción de una cultura de retroalimentación y colaboración, la empresa estará mejor preparada para enfrentar los desafíos futuros y mejorar la calidad de sus servicios.

## 7. REFERENCIAS

- Constitución Política de la República de Colombia. (1991). Artículos 15 y 20.
- Código Sustantivo del Trabajo. (2011). Artículos 51, 58, 61, 65, 363 y 466.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness, and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- Declaración de Helsinki (1964, revisada en 2013). Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos.
- Fernández, M. (2017). Gestión tecnológica en pequeñas empresas: Desafíos y oportunidades. *Revista de Administración y Tecnología*, 8(2), 45-58.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications.
- García, J. & Rodríguez, S. (2018). Comunicación interna en empresas de servicios: Un enfoque operativo. *Cuadernos de Comunicación Corporativa*, 12(1), 78-91.
- Gómez, L. & López, P. (2019). El uso de canales informales en la comunicación empresarial: Ventajas y desventajas en entornos pequeños. *Revista de Estudios Organizacionales*, 11(3), 89-102.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley.
- Koontz, H. y H. Weihrich (2004). *Administración, una perspectiva global*. 12a ed., México: McGraw-Hill.  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/download/248/212/911&ved=2ahUKEwjMkrbarbGFAXWnRjABHd8cAVkQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw3R18RuGLuQ0RE7UP1ydg2q>
- Martínez, A. (2015). La importancia de la comunicación organizacional en empresas pequeñas. *Gestión y Desarrollo Empresarial*, 7(1), 112-130.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. John Wiley & Sons.

Méndez, C. (2003). Metodología, Diseño y Desarrollo del proceso de investigación. Bogotá D.C., Mc Graw Hill.

Palencia, M. Modulo Metodología de la Investigación. Universidad Nacional Abierta y a Distancia

La República. (2017, 17 de marzo). *Comunicación interna: Colombia triunfa afuera*. <https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/comunicacion-interna-colombia-triunfa-afuera-2496706>

La República. (2022, 14 de enero). Falta de comunicación, un problema para 65% de los trabajadores en la pandemia. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/falta-de-comunicacion-un-problema-para-65-de-los-trabajadores-en-la-pandemia-3286429>

Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales. Congreso de la República de Colombia.

Lozano, A., Vicente, M. (2010). La enseñanza universitaria de las teorías de la comunicación en Europa y América Latina. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/download/248/212/911&ved=2ahUKEwjMkrbarbGFAxWnRjABHd8cAVkQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw3R18RuGLuQ0RE7UP1ydg2q>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recomendaciones sobre el trabajo decente y la no discriminación.

Reglamento Interno de Trabajo Aplikka S.A.S. (2020). Artículos 53, 67, 80, 91, 96, 103, 106, 111 y Escala de Faltas y Sanciones.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior. Pearson Education.

Rivera, C. (2016). Sistemas de comunicación en organizaciones: Teoría y práctica. Ediciones Universitarias.

Riaño, M. (2005). La comunicación: una herramienta para el buen funcionamiento de la organización. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/download/248/212/911&ved=2ahUKEwjMkrbarbGFAxWnRjABHd8cAVkQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw3R18RuGLuQ0RE7UP1ydg2q>

Rodríguez, T. González, J. y Castillo, B. (s.f) Caracterización de la comunicación organizacional En las medianas empresas de la ciudad de Sogamoso En Boyacá, Colombia. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/download/248/212/911&ved=2ahUKEwjMkrbarbGFAxWnRjABHd8cAVkQFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw3R18RuGLuQ0RE7UP1ydg2q>

Sánchez, J. (2020). Trazabilidad en los sistemas de comunicación interna y su impacto en la eficiencia empresarial. *Journal of Business and Communication*, 9(4), 23-41.

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

#### *Formato de encuesta aplicado en la empresa*

**Objetivo:** *Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de los empleados sobre el estado del sistema de comunicación interna en la empresa. Los resultados obtenidos nos ayudarán a identificar posibles deficiencias en los canales de comunicación y a proponer mejoras que fortalezcan la coordinación entre las áreas de trabajo.*

#### **Instrucciones:**

Por favor, responda de manera honesta las siguientes preguntas. La información proporcionada será confidencial y solo se utilizará para fines de esta investigación.

#### **1. ¿Con qué frecuencia recibes la información necesaria para realizar tus tareas de manera efectiva?**

- A) Siempre
- B) La mayoría de las veces
- C) A veces
- D) Rara vez
- E) Nunca

#### **2. ¿Consideras que la comunicación entre tu departamento y otras áreas de la empresa es clara y efectiva?**

- A) Siempre
- B) La mayoría de las veces
- C) A veces
- D) Rara vez
- E) Nunca

**3. ¿Qué tan bien se coordina la información y las instrucciones entre los diferentes departamentos de la empresa?**

- A) Muy bien coordinada
- B) Bien coordinada
- C) Regular
- D) Mal coordinada
- E) Muy mal coordinada

**4. ¿Qué canales de comunicación utilizas con mayor frecuencia para comunicarte con otros departamentos?**

(Marca todas las que apliquen)

- A) Correo electrónico
- B) Reuniones presenciales
- C) Aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Slack, etc.)
- D) Teléfono
- E) Documentos compartidos (Google Docs, SharePoint, etc.)
- F) Otro: \_\_\_\_\_

**5. ¿Cómo calificarías la rapidez con la que se resuelven los problemas que surgen debido a la falta de comunicación entre áreas?**

- A) Muy rápida
- B) Rápida
- C) Regular
- D) Lenta
- E) Muy lenta

**6. ¿Crees que existe suficiente transparencia en la información que se comparte entre las áreas de la empresa?**

- A) Totalmente de acuerdo

- B) De acuerdo
- C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- D) En desacuerdo
- E) Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación entre áreas haya afectado la calidad del servicio que prestan a los clientes?**

- A) Nunca
- B) Pocas veces
- C) A veces
- D) Con frecuencia
- E) Siempre

**8. ¿Consideras que los canales de comunicación utilizados actualmente son adecuados para la naturaleza de las actividades que realiza tu departamento?**

- A) Totalmente adecuado
- B) Adecuado
- C) Regular
- D) Inadecuado
- E) Totalmente inadecuado

**9. ¿Sientes que existe una adecuada retroalimentación por parte de tus superiores o compañeros de otras áreas en cuanto a la información que compartes?**

- A) Siempre
- B) La mayoría de las veces
- C) A veces
- D) Rara vez
- E) Nunca

**10. ¿Cómo describirías la retroalimentación que recibes de otros departamentos sobre el trabajo que realizas?**

- A) Muy constructiva
- B) Constructiva
- C) Regular
- D) Poca
- E) Inexistente

***Gracias por tu participación.***

Tu opinión es fundamental para ayudarnos a mejorar la comunicación dentro de la empresa y asegurar un mejor desempeño organizacional.

Este formato de encuesta cubre diversos aspectos clave de la comunicación interna, como la frecuencia, claridad, canales utilizados, transparencia, y propuestas de mejora.