

Comunicación Efectiva y Digital: Clave para la Integración Organizacional



Claudia Alejandra Betancourt Quiroga

Profesor

Maycoll Giovany Prieto Antolines

Especialización en Gestión Humana
Escuela de Administración

Mayo 24 de 2025

Bogotá D.C, Colombia

2025

Declaro(amos) bajo gravedad de juramento, que he(mos) escrito el presente proyecto integrador de especialización por mi(nuestra) propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaro(amos) que he(mos) indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”. (Nombre(s) de todos los integrantes del grupo/
Fecha de aprobación, en la que se realiza la presentación).

Claudia Alejandra Betancourt Quiroga
Mayo 24 de 2025

Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaro(amos) que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su(s) autor(es). La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”.
(Nombre(s) de todos los integrantes del grupo/ Fecha de aprobación, en la que se realiza la aprobación).

Claudia Alejandra Betancourt Quiroga
Mayo 24 de 2025

Ladrillera Santander



- Empresa Colombiana con 45 años de experiencia dedicada a la producción y comercialización de bloque y ladrillo.
- Especializada en fabricación de productos de arcilla cocida.
- Atiende principalmente al sector construcción.

Misión

Comercializar productos de calidad, que satisfagan las necesidades de los clientes, manteniendo una constante responsabilidad en la preservación del ambiente.

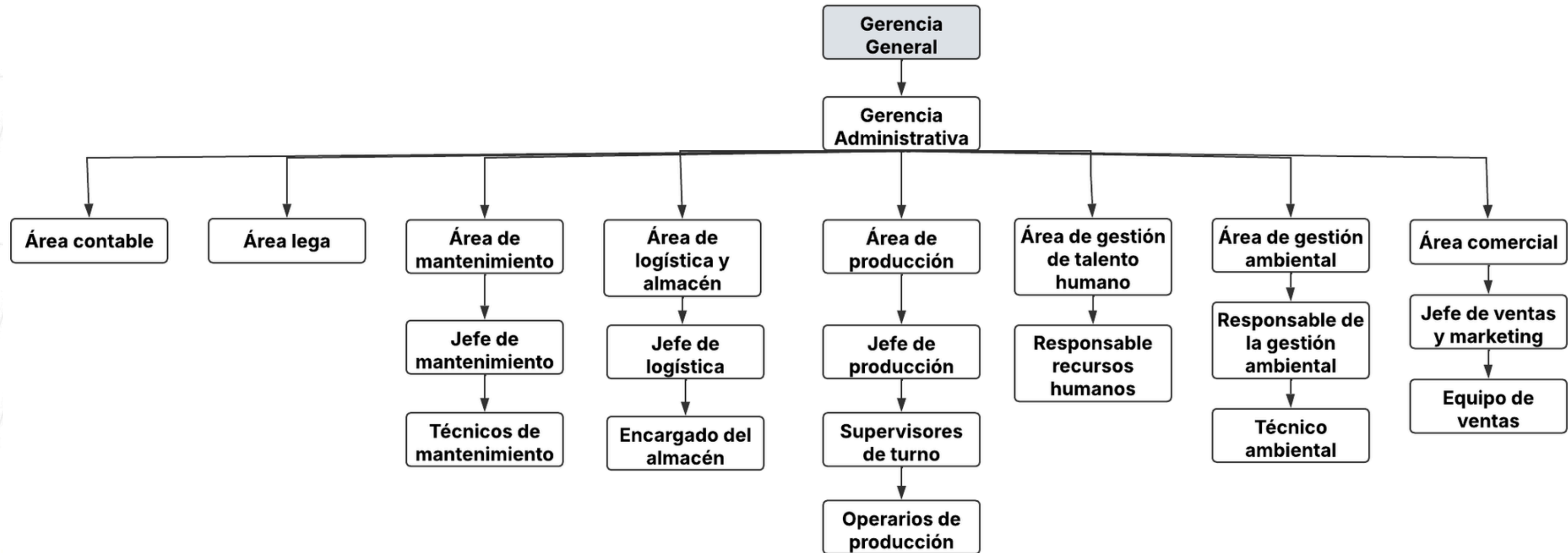
Visión

Ser una empresa reconocida por el manejo Integral de sus recursos, el mejoramiento continuo de su equipo de trabajo y por hacer del cliente su mejor aliado.

Valores

Los valores organizacionales están en construcción, por esta razón no hacen parte del proyecto integrador hasta que sean socializados y aprobados.

Estructura Organizacional



Elaboración del diagnóstico



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

- Entrevistas con la líder de RRHH.
- Encuesta a los colaboradores de la fabrica.
- Página web.

CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO

- Situación actual.
- Situación ideal.
- Hallazgos.
- Priorización de los hallazgos.

CAUSAS DEL PROBLEMA

- Conocer las principales causas del problema.

PLAN DE MEJORA

- Acciones de mejora.
- Tareas que se deben realizar.
- Fecha de inicio y finalización.
- Recursos necesarios.
- Responsable.

SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORA

- Indicadores de seguimiento.
- Cronograma de actividades.

Diagnóstico organizacional



Cultura organizacional rígida y burocrática

La estructura jerárquica reduce la autonomía y limita la participación e innovación de los colaboradores.



Comportamiento organizacional pasivo

El trabajo se basa en la ejecución, sin espacios para la iniciativa ni propuestas de mejora.



Clima laboral fragmentado

El 58% de los colaboradores operativos experimentan desmotivación y poco sentido de pertenencia.



Comunicación interna deficiente

La falta de canales formales y retroalimentación genera desinformación y problemas entre áreas.



CULTURA Y CLIMA

Diagnóstico estratégico



Modelo matricial

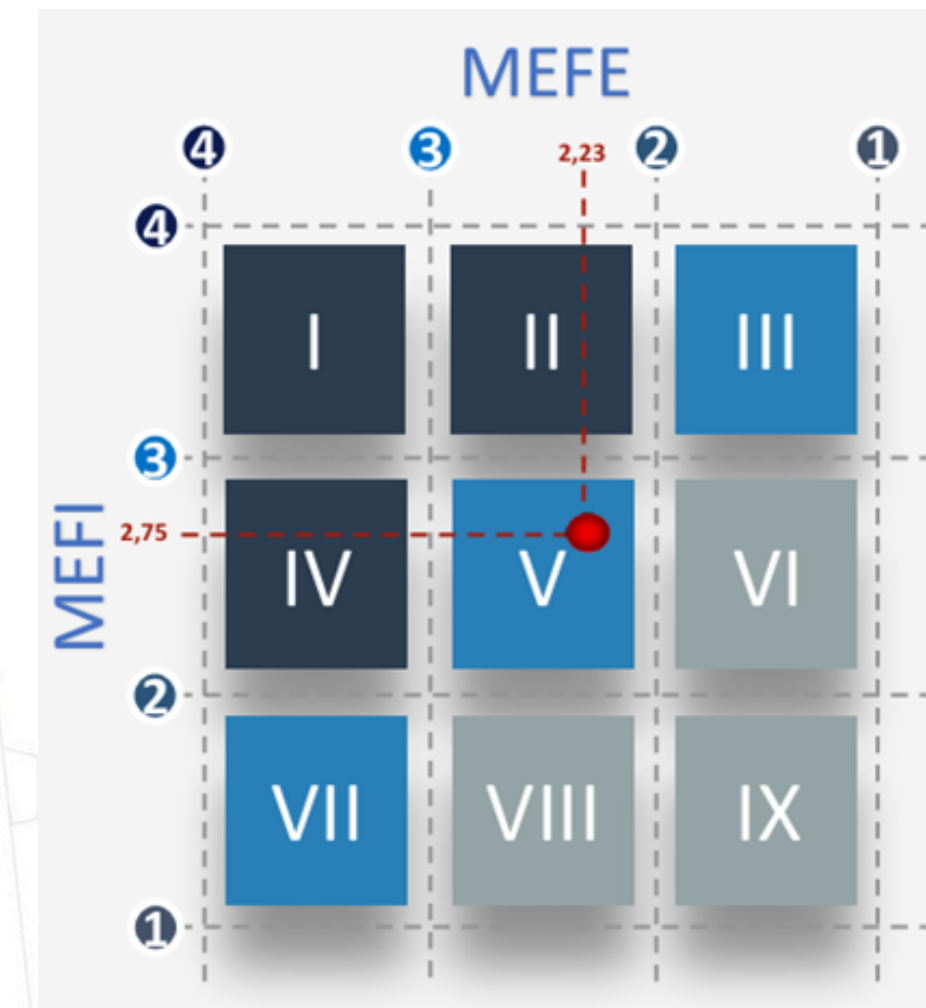
Fortalezas	Ponderación	Evaluación	Resultado
Equipos capacitados para mejorar el rendimiento general.	13,51%	4	0,54
Capacidad de innovación y adaptación a las necesidades del sector.	16,22%	3	0,49
Plan de desarrollo y retención.	16,22%	3	0,49
Ambiente laboral que fomenta la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.	10,81%	4	0,43
Debilidades	Ponderación	Evaluación	Resultado
No cuenta con un proceso de selección y reclutamiento establecido	10,81%	4	0,43
Falta de comunicación clara entre departamentos o niveles jerárquicos puede generar malentendidos y retrasos en proyectos críticos.	16,22%	4	0,65
Una cultura corporativa débil.	16,22%	4	0,65
TOTAL	100%		3,68

Matriz de evaluación de factores internos: 3.68 – Fortalezas: equipo capacitado, innovación, clima laboral.

Modelo matricial

Oportunidades	Ponderación	Evaluación	Resultado
Herramientas digitales para gestión del talento humano facilitan procesos como la selección, capacitación y evaluación del desempeño.	8,57%	4	0,34
La conciencia sobre el bienestar laboral mejora el ambiente y la motivación.	14,29%	3	0,43
Las expectativas sociales pueden fomentar iniciativas que aumenten el compromiso del personal.	5,71%	3	0,17
Un mercado competitivo impulsa innovaciones en recursos humanos para atraer y retener talento.	14,29%	3	0,43
Una economía estable facilita inversiones seguras en desarrollo profesional y competencias.	14,29%	3	0,43
Amenazas			Resultado
Cambios gubernamentales pueden llevar a nuevas regulaciones laborales que afecten las prácticas de contratación, capacitación y retención del personal.	17,14%	1	0,17
Crisis económicas generan incertidumbre laboral, afectando la motivación y compromiso del equipo.	11,43%	1	0,11
Mercado competitivo donde hay escasez de habilidades específicas.	11,43%	1	0,11
Los cambios demográficos o migratorios pueden afectar la disponibilidad de mano de obra cualificada.	2,86%	1	0,03
TOTAL	100%		2,23

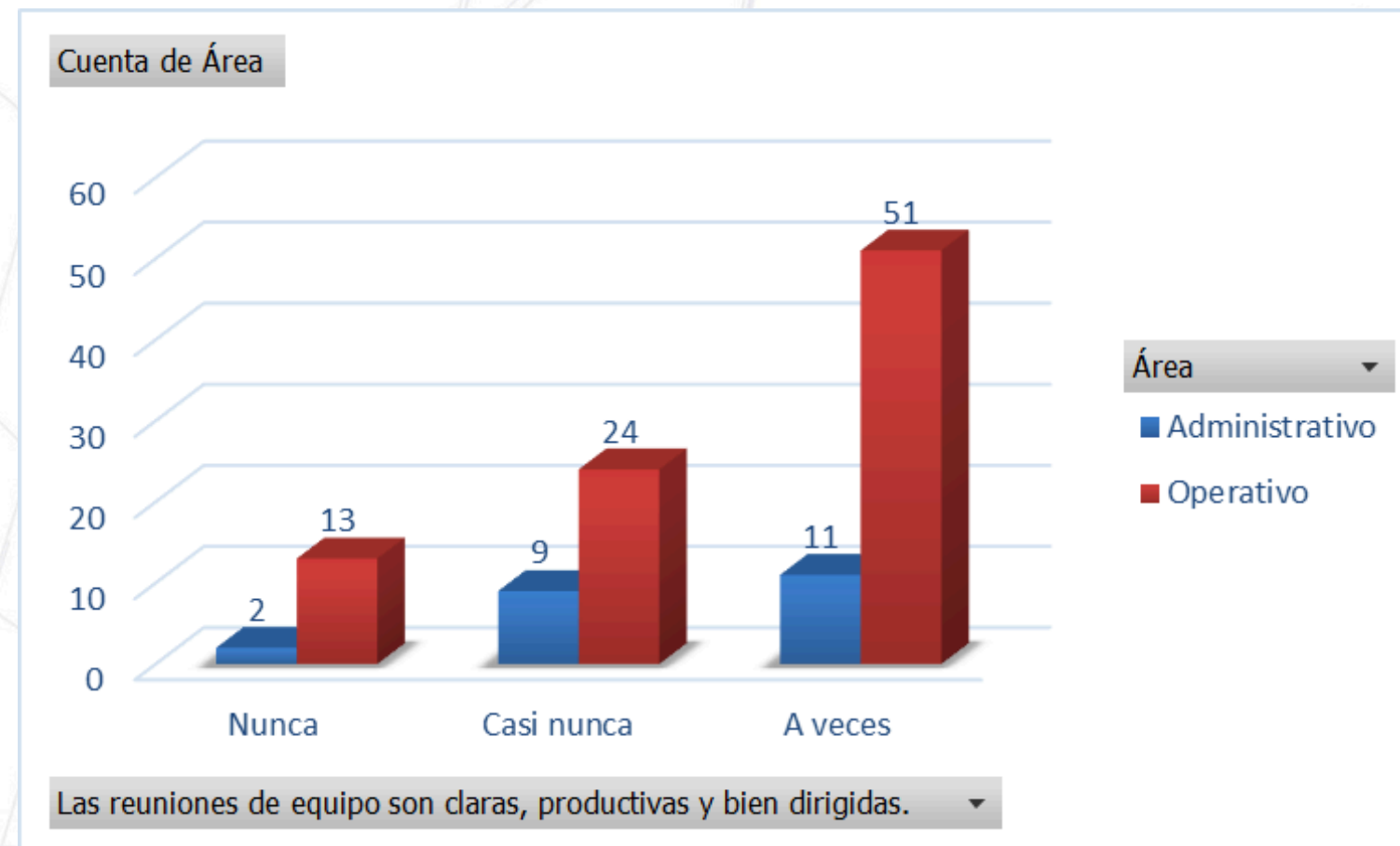
Matriz de evaluación de factores externos: 2.23 –
Amenazas externas: cambios regulatorios, escasez de talento.



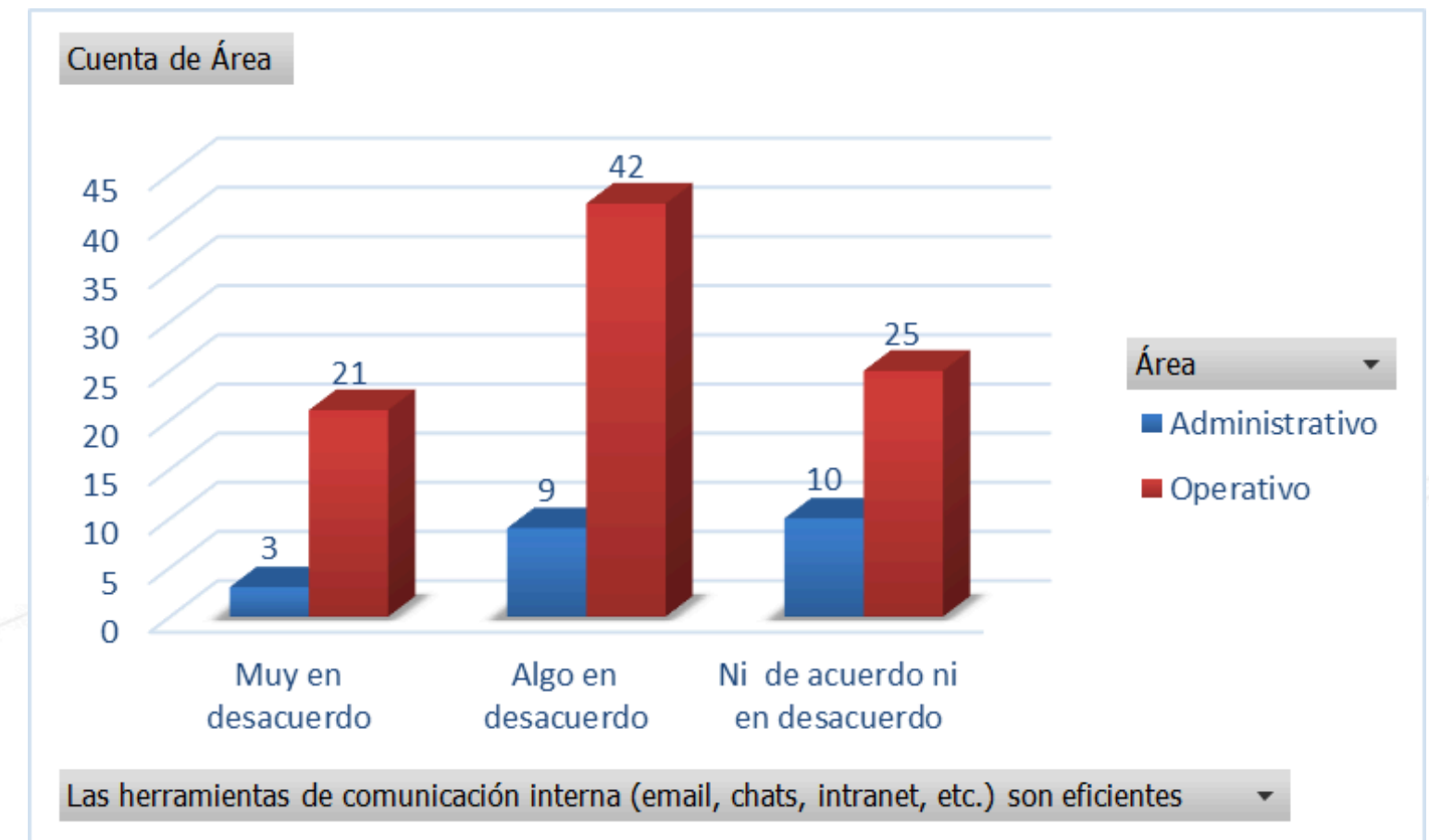
Matriz de impacto interno y externo:
Cuadrante V – Estabilidad interna,
entorno externo desafiante.

Encuestas

Reuniones y canales formales:



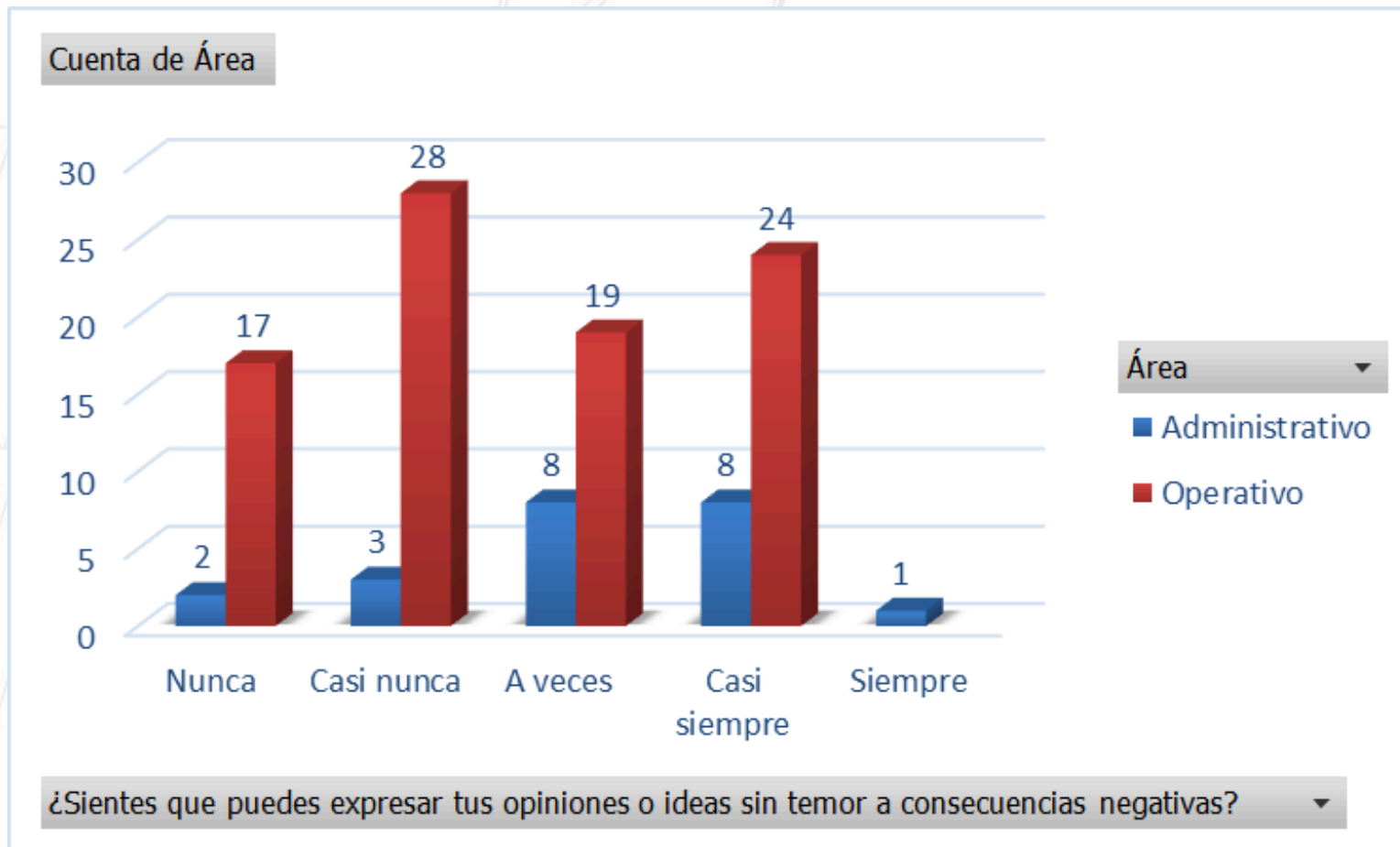
No hay reuniones formales.



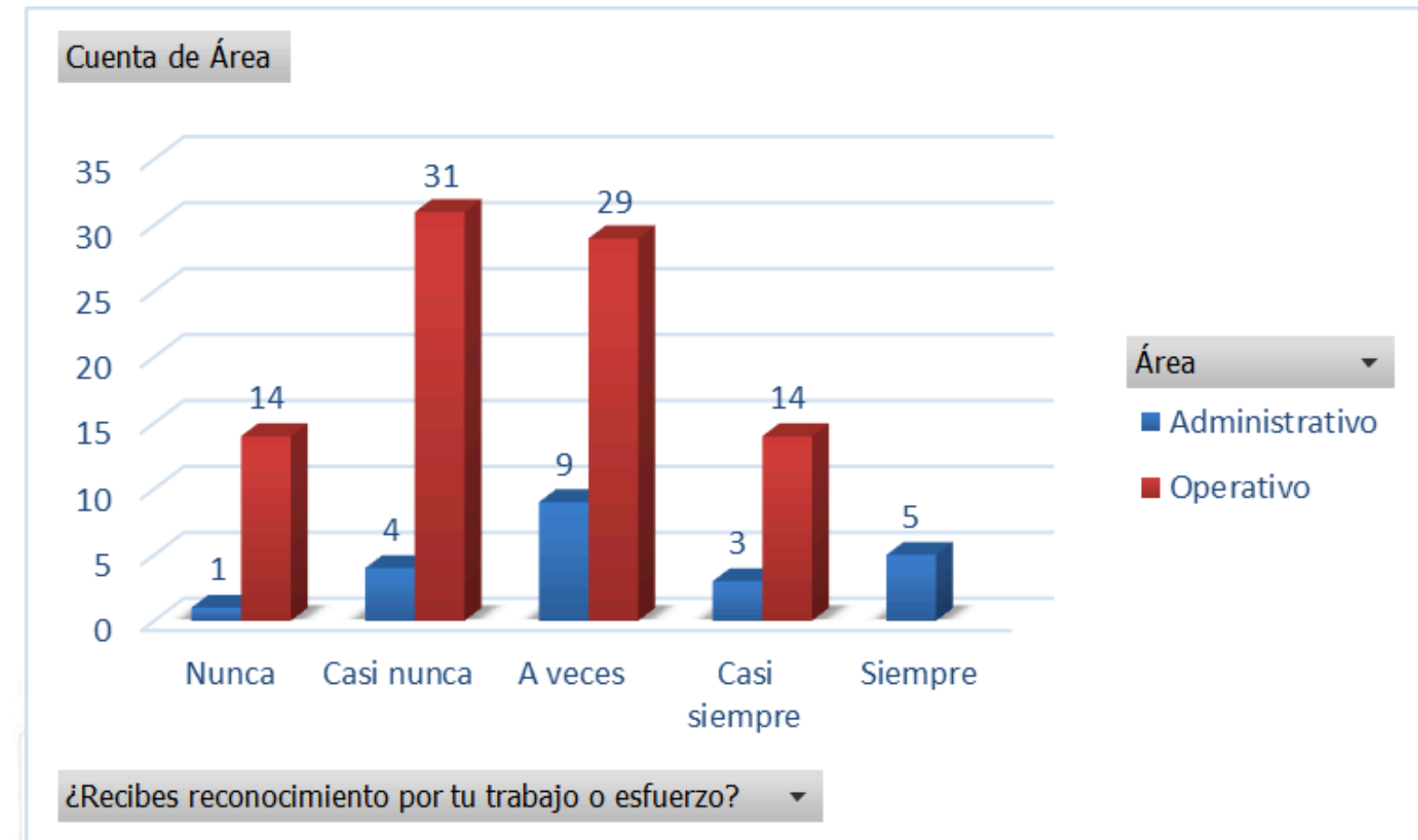
No son eficientes las herramientas de comunicación interna.

Encuestas

Clima organizacional:



El 12% de los colaboradores administrativos y 58% de los operativos siente que no pueden expresar sus opiniones.



El 12% de los colaboradores administrativos y 67% de los operativos siente que no se siente reconocidos.

Hallazgos

01

**Correo
Institucional**

02

Intranet

03

**Capacitaciones
de comunicación**

Causas del problema



Comunicación Efectiva y Digital: Clave para la Integración Organizacional



Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna de la Ladrillera Santander mediante herramientas digitales, canales actualizados y capacitación, para agilizar la información, ser más eficientes y fortalecer el compromiso.

Objetivos Específicos

01

Mejorar la comunicación interdepartamental en un 30% mediante la implementación de una plataforma colaborativa antes de agosto del presente año.

02

Implementar el uso de correo corporativo logrando que el 20% de los empleados lo utilicen activamente en los próximos 6 meses.

03

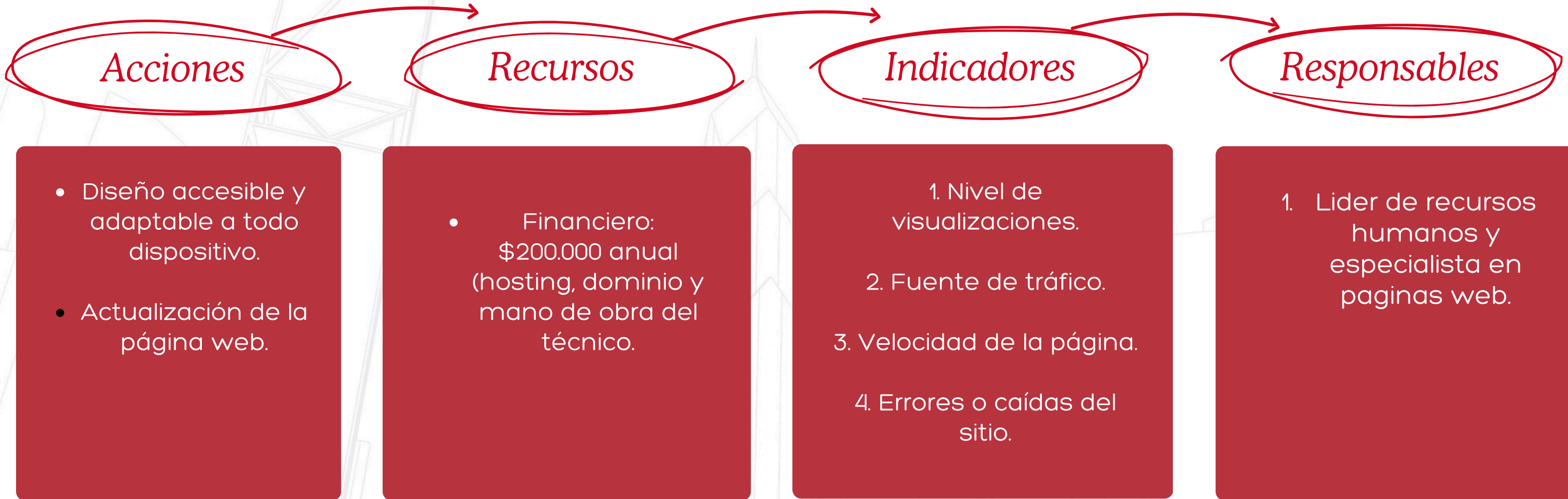
Establecer un programa de capacitación continua, con al menos un curso trimestral para todos los colaboradores operativos en escucha activa, habilidades blandas y para los colaboradores admirativos en reuniones productivas y liderazgo, antes de finalizar el año.

Correo Institucional





Alternativa Página web





Capacitaciones de comunicación



Cronograma capacitaciones



Trimestre	Mes	Tema de la Capacitación	Modalidad	Responsable	Dirigidas
1° Trimestre	Mayo 2025	Comunicación efectiva (escucha activa, retroalimentación, claridad de mensajes)	Virtual	Colsubsidio + Líder RH	Operativa
	Junio 2025	Taller práctico: Uso de correo institucional y Drive	Presencial/virtual	RH	Administrativa
	Julio 2025	Gestión de reuniones productivas	Virtual	Colsubsidio	Administrativa
2° Trimestre	Agosto 2025	Trabajo en equipo y colaboración entre áreas	Presencial	Colsubsidio	operativa y administrativa
	Septiembre 2025	Redacción de correos y lenguaje formal	Virtual	RH	Administrativa
	Octubre 2025	Comunicación asertiva y manejo de conflictos	Virtual	Colsubsidio	operativa y administrativa
3° Trimestre	Noviembre 2025	Comunicación en la operación (dirigido a operarios)	Presencial	Colsubsidio	Operativa
	Diciembre 2025	Revisión y refuerzo de protocolos internos	Virtual	RH	Administrativa
	Enero 2026	Reconocimiento y liderazgo comunicativo	Virtual	Colsubsidio	Administrativa

Cronograma del plan de mejora



ITEM	ACCIONES DE MEJORA	Ejecución	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCTUB.				NOV				DIC				% CUMPLIMIENTO
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO																																		-				
1,1	Seleccionar un proveedor de correo corporativo (Google Workspace, Microsoft 365, Zoho Mail, etc)	P																																100					
		E																																100					
1,2	Configurar el dominio corporativo para los correos	P																																100					
		E																																0					
1,3	Redactar un manual de uso del correo corporativo con buenas prácticas y protocolos de comunicación	P																																100					
		E																																0					
1,4	Capacitar a los empleados en el uso eficiente del correo y herramientas asociadas.	P																																100					
		E																																0					
2	INTRANET																																	100					
2,1	Diseño accesible y amigable, optimizar la visualización en dispositivos móviles y computadores de bajo rendimiento.	P																																100					
		E																																100					
2,2	Actualización del contenido: crear secciones útiles para el día a día de los colaboradores como	P																																100					
		E																																0					
2,3	Asignar un equipo o responsable de la gestión del contenido	P																																100					
		E																																0					
3	CAPACITACIONES																																	100					
3,1	Crear una política de comunicación interna que incluya reuniones periódicas y el uso de	P																																100					
		E																																0					
3,2	Crear un grupo de comunicación digital	P																																100					
		E																																0					
3,3	Diseñar un programa de capacitación continua, con temas relevantes según las necesidades de los	P																																100					
		E																																0					

El retorno de la inversión se plantea a mediano plazo, ya que para esto se requiere recopilar toda la información necesaria realizar su medición.

Presupuesto del plan de mejora



Acción	Concepto	Costo Total COP
Correo institucional (Google Workspace)	22 usuarios x \$10.000/mes x 12 meses	\$ 2.640.000
Página web actualizada	Dominio, diseño y mantenimiento web (anual)	\$ 200.000
Capacitaciones trimestrales	Gratuitas con Colsubsidio	\$ -
Gestión del proyecto (logística y coordinación)	Tiempo del personal (estimado simbólico)	\$ 300.000
TOTAL ANUAL ESTIMADO		\$ 3.140.000

Valores Organizacionales



- **Responsabilidad:** Cumplimos tareas con compromiso, respetando horarios, procesos y normas.
- **Calidad:** Hacemos bien el trabajo desde el inicio para ofrecer un producto confiable.
- **Trabajo en equipo:** Colaboramos entre todos para lograr buenos resultados y superar retos.
- **Respeto:** Escuchamos, valoramos las diferencias y cuidamos la convivencia.
- **Orientación al cliente:** Entregamos productos confiables y a tiempo para generar confianza.

Conclusiones



La mala comunicación interna afecta el clima, la motivación y el desempeño, especialmente en operarios.



La cultura organizacional burocrática y rígida limita la participación, la retroalimentación y la implementación de buenas prácticas.



El diagnóstico identificó puntos críticos: falta de reconocimiento, escasa retroalimentación y baja interacción entre áreas.

Conclusiones



La propuesta de mejora incluye acciones concretas: liderazgo participativo, escucha activa y capacitación en habilidades blandas.



La cultura organizacional burocrática y rígida limita la participación, la retroalimentación y la implementación de buenas prácticas.

Referencias bibliográficas



1. Nosotros. (2024, diciembre 19). Ladrillera Santander. <https://ladrillerasantander.com.co/nosotros/>

2. Colsubsidio. (s/f). Colsubsidio. Colsubsidio.com. Recuperado el 22 de mayo de 2025, de <https://www.colsubsidio.com/>

3. Workspace, G. (s/f). Soluciones Empresariales y de Colaboración. Google Workspace. Recuperado el 22 de mayo de 2025, de https://workspace.google.com/intl/es-419/business/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=1710048-Workspace-DR-LATAM-CO-es-Google-BKWS-EXA-LUAC0020444&utm_content=c-Hybrid+%7C+BKWS+-+EXA+%7C+Txt-Google+Workspace-43700057748583734--&utm_term=utm_term=KW_google%20workspace&gad_source=1&gad_campaignid=11285568681&gclid=Cj0KQCQjw0LDBBhCnARIsAMpYIApVD9TXuav5-yXz09nzgX-hTyJikH66SAy07-YeR9pcXhjd5jJFa3kaAoQsEALw_wcB&gclidsrc=aw.ds

Referencias bibliográficas



1. Orellano, J. (2023, agosto 2). Barbie y su explosiva Estrategia de Marketing: inspirarte y crea una para tu negocio. Doppler Blog | Automation Marketing; Doppler. <https://www.fromdoppler.com/blog/barbie-y-su-explosiva-estrategia-de-marketing-como-inspirarte-y-crear-una-adecuada-en-tu-negocio/>

2. 12 estrategias para mejorar la comunicación interna en una empresa. (s/f). Cegos.es. Recuperado el 22 de mayo de 2025, de <https://www.cegos.es/insights/blog/mejores-practicas-en-recursos-humanos/12-estrategias-para-mejorar-la-comunicacion-interna-en-una-empresa>

3. Estrategias para Mejorar la Comunicación Interna en tu empresa. (2024, octubre 16). LinkedIn.com. <https://es.linkedin.com/pulse/estrategias-para-mejorar-la-comunicaci%C3%B3n-interna-en-tu-empresa-apmpf>