

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TIC

Comunicación organizacional Interna y Tecnologías de Información y Comunicación

Mardien Yisney MEDINA LONDOÑO

Mónica del Pilar PARRA MEDINA

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Lenguas Modernas

Dirigido por Yaneth Rocío PÉREZ LÓPEZ

Universidad ECCI

Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanas

Lenguas Modernas

Bogotá, Colombia

Agosto, 2018

### *Agradecimientos*

*En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento a la directora de trabajo de grado, la profesora Yaneth Rocío Pérez López, la cual ha sido una gran consejera y orientadora, brindándonos su apoyo incondicional en la formación dentro del Semillero de Comunicación Organizacional y cuya dirección ha facilitado la consecución de este trabajo.*

*Así mismo, agradecemos a la profesora Angélica María Casallas Bautista por su orientación, atención a nuestras consultas y valiosas sugerencias para la reproducción de este documento en lengua francesa.*

*Este trabajo de grado también está dedicado a nuestros seres queridos, los cuales nos han acompañado durante todo este proceso. Gracias a nuestras familias, a nuestros padres y hermanos quienes constantemente nos animan a crecer profesionalmente y como personas. En especial gracias a nuestras madres Mardien Londoño y Celina Medina, quienes han estado con nosotras, apoyándonos en los buenos y malos momentos y quien jamás ha perdido la fe en mí.*

*Finalmente, gracias a nuestros amigos, con quienes compartimos la enriquecedora experiencia del aprendizaje de lenguas, al compartir también, gratos momentos de amistad que quedaron indeleblemente grabados en nuestra memoria.*

*A todos, muchas gracias.*

### **Resumen**

Las habilidades comunicativas contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales, siendo indispensables dentro de las organizaciones. El éxito de estas últimas depende de que todos sus organismos se encaminen hacia un objetivo en común, retroalimentándose de manera efectiva. A través del método cualitativo, orientado en la línea correlacional esta investigación hace énfasis en como las TIC han revolucionado las empresas en los últimos años. Mediante el análisis de autores y expertos eruditos se extrapola la relación existente entre las TIC y la evolución de las organizaciones, por medio de la recopilación de documentos escritos, publicaciones y diversos artículos. Además, también se emplea la observación participante, en la que se considera 10 individuos con edades comprendidas entre los 23 y 40 años, pertenecientes al gremio laboral de la ciudad de Bogotá. Entre los diversos hallazgos encontrados se destacan la mejora del clima laboral, el clima organizacional y la integración gracias a las TIC, generando, por lo tanto, organizaciones más competitivas y enfocadas hacia una transformación continua.

*Palabras claves: clima laboral, clima organizacional, intranet, cultural organizacional, capacitación*

### **Abstract**

Communication skills contribute to improving interpersonal relationships, being indispensable within organizations. The success of these last ones, depends on that all their organisms are directed towards a common objective, feeding back in an effective way. Through the qualitative method, oriented in the correlational line, this research emphasizes how ICTs have revolutionized companies in recent years. Over the analysis of authors and erudite experts, the relationship between ICTs and the evolution of organizations is extrapolated, through the

collection of written documents, publications and various articles. In addition, participant observation is also used, which considers 10 individuals aged between 23 and 40 years, belonging to the working class in Bogotá's city. Among the diverse findings found are the improvement of the work environment, the organizational climate and the integration due to ICT, generating, therefore, more competitive organizations and focused on a continuous transformation.

Key words: work climate, organizational climate, intranet, organizational culture, training.

**Tabla de contenido**

Agradecimientos .....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	ii
Lista de figuras.....	vii
Lista de tablas .....	vii
Introducción .....	1
Capítulo 1. Planteamiento del problema.....	2
1.1 Introducción .....	2
1.2 Justificación .....	2
1.3 Pregunta de investigación y objetivos.....	4
1.4 Conclusión .....	4
Capítulo 2. Marco de referencia .....	6
2.1 Introduccción .....	6
2.2 Marco teórico o conceptual.....	6
2.2.1 Comunicación Organizacional.....	6
2.2.2 Clima Organizacional.....	7
2.2.3 Clima Laboral.....	8
2.2.4 Las TIC y las plataformas B2E.....	9
2.2.5 WEB 4.0.....	13
2.3 Antecedentes históricos .....	14
2.4 Estado del arte.....	16
2.5 Conclusión .....	19

Capítulo 3.	Metodología .....	21
3.1	Introducción .....	21
3.2	Tipo de estudio.....	21
3.3	Contexto.....	22
3.3.1	Participantes .....	24
3.3.2	Rol del investigador .....	24
3.3.3	Consideraciones éticas .....	24
3.4	Instrumentos de recolección de la información .....	25
3.4.1	Descripción y justificación.....	25
3.4.1.1	Análisis de estudios anteriores.....	25
3.4.1.2	Observación participante .....	26
3.5	Conclusión .....	28
Capítulo 4.	Análisis de datos y resultados .....	29
4.1	Introducción .....	29
4.1.1	Análisis de datos .....	30
4.1.2	Discusión de los resultados .....	38
4.2	Conclusión .....	38
Capítulo 5.	Conclusiones .....	39
5.1	Introducción .....	39
5.2	Limitaciones del estudio .....	39
5.3	Recomendaciones para investigaciones posteriores .....	40
5.4	Conclusión .....	40
Bibliografía .....		43

Anexo.....	47
------------	----

### **Lista de figuras**

Figura 1. Componentes tangibles e intangibles que contribuyen a la consecución de un clima organizacional óptimo.....	8
Figura 2. Ventajas empresariales brindadas por las TIC y la plataforma B2E.....	12
Figura 3. Estructura organizacional Empresa A..	23

### **Lista de tablas**

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	30

## **Introducción**

La comunicación es un proceso de intercambio de conocimientos, saberes y vivencias. Esta permite la fácil interacción con las personas en los distintos ambientes sociales, informa y actualiza sobre los hechos que acontecen en el mundo, y promueve el nivel educativo en diversas áreas. En las organizaciones también se ve reflejada la comunicación y es en los últimos años donde esta ha tenido un mayor auge y su importancia se ha incrementado notablemente en las empresas tanto de índole pública como privada.

Se ha ligado la adecuada comunicación organizacional interna con la mejora en los resultados de las empresas, tanto a nivel de producción de bienes y servicios como en el ámbito competitivo frente a otras organizaciones dentro de campos de acción similar.

Para esto, es necesario la gestión del conocimiento encaminada hacia la innovación, empleando las TIC – Tecnologías de Información y Comunicación-. Estas facilitan el uso apropiado de la información, la expansión del conocimiento, la adquisición de nuevas tecnologías y la eficaz difusión de dichos avances a cada uno de los colaboradores que integran la organización.

Gracias a estas, se logra el excelente desempeño de la organización dando como resultado el logro en conjunto de sus metas y objetivos.



## **Capítulo 1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Introducción**

Las empresas buscan ampliar su repertorio de servicios a nivel nacional e internacional generando operaciones interconectadas, para esto es necesario un excelente funcionamiento interno de las organizaciones, en pro de generar servicios de alta calidad.

La comunicación organizacional interna correctamente implementada logra que todos sus organismos se encaminen hacia un objetivo en común, retroalimentándose de manera eficaz. Este súbito incremento de la importancia de la comunicación organizacional se produjo en años recientes gracias a la globalización -entendida como un proceso económico, tecnológico, político, social y cultural que consiste en el crecimiento comunicativo e interdependiente a nivel global, uniendo mercados, sociedades y culturas a través de transformaciones sociales-, y la internacionalización de las empresas, cuyos procesos necesitan ser más eficientes para estar a la vanguardia dentro de un mercado global.

### **1.2 Justificación**

Se hace necesario realizar esta investigación debido a la latente necesidad que poseen las organizaciones por expandir su rango de cobertura, fidelizar a los consumidores y destacarse en un mercado cada vez más competitivo. Gran parte de dicho éxito es sustentado en la efectiva comunicación organizacional, que fomenta procesos ágiles en las distintas áreas empresariales, generando reconocimiento y competitividad dentro del sector corporativo.

Por lo tanto, ¿de qué manera pueden las organizaciones generar comunicaciones internas ágiles, vinculadas y conexas, obteniendo procesos dinámicos y, por ende, la satisfacción del consumidor?

Las TIC han revolucionado la manera de percibir el mundo. La manera de transmitir el conocimiento ha variado sustancialmente generando nuevas experiencias de reclutamiento, capacitación, aplicación de procesos, distribución y comunicación.

Dichos soportes tecnológicos no solo facilitan la comunicación de las empresas con proveedores, distribuidores y consumidores, sino que a su vez interrelacionan las distintas subdivisiones organizacionales facilitando la labor individual e integral de cada área, generando por lo tanto organizaciones más competitivas y enfocadas hacia una transformación continua.

Esta investigación servirá de base para futuras investigaciones debido a que enfatiza en las dinámicas que las TIC implementan en los factores relevantes del clima organizacional y del clima laboral. Dichos elementos son vitales para dinamizar el vínculo entre las organizaciones y sus entes cercanos.

Por lo tanto, será una guía para aquellos investigadores interesados en la evolución, el desempeño y las ventajas de las herramientas utilizadas hoy en día, tales como las intranets o portales para empleados. Estos elementos pueden ser comparados con innovaciones futuras y la manera en que los requerimientos de personal técnico se amplían para dar cobertura a estos avances tecnológicos. Y los futuros investigadores podrán, además dilucidar la primera perspectiva de las tecnologías nacientes que en un futuro estarán integralmente consolidadas.

Para un Profesional en Lenguas Modernas esta investigación fortalece su formación ya que las TIC poseen el atributo de comunicación global en tiempo real e interactividad con otros usuarios alrededor del mundo. Es mediante esta investigación que el Profesional en Lenguas Modernas puede ampliar su experticia en idiomas a través del conocimiento de herramientas de conexión, disminuyendo el esfuerzo prolongado en el tiempo.

A su vez, conocerá la existencia de las plataformas B2E denominadas como una segunda evolución de las TIC y las múltiples ventajas empresariales que brindan. En este sentido, el Profesional de Lenguas Modernas propondrá su implementación en entidades que carezcan de esta. Por lo tanto, llevará a la organización a métodos de vanguardia empresarial y su contribución será ampliamente valorada.

### **1.3 Pregunta de investigación y objetivos**

¿De qué manera, puede una organización, del sector de la construcción generar comunicaciones internas ágiles, vinculadas y conexas, obteniendo procesos dinámicos?

#### **Objetivo General**

Identificar la herramienta que enlaza los procesos, departamentos y personal en una constructora, y por ende, mejora la Comunicación Organizacional Interna de la misma.

#### **Objetivos Específicos**

- Establecer cuales son los procesos internos de la empresa, en los que se genera un impacto positivo en la Comunicación Interna, mediante la utilización de dicha herramienta.
- Determinar la manera de interrelación constante de los diferentes departamentos en una empresa del sector constructivo.

### **1.4 Conclusión**

Al realizar una investigación relacionada con las transformaciones que las TIC han brindado a las organizaciones empresariales, es importante considerar los diferentes componentes que tienen alteraciones mediante el uso de las diferentes plataformas vanguardistas de comunicación interna. Dentro de estos elementos se destacan el clima laboral y el clima organizacional como dos de los fundamentos imprescindibles para fomentar una cultura

comunicacional óptima. Por ende, esta investigación se enfoca en las transformaciones internas de los procesos, que producen las nuevas herramientas TIC y como estas condicionan las relaciones de personal, requerimientos de contratación y prestación de servicio al público.

## **Capítulo 2. Marco de referencia**

### **2.1 Introducción**

Desde la evolución del hombre, los individuos son considerados como seres “sociales”, en el sentido que se pasan la mayor parte de la vida interactuando con otras personas. Por esta razón, es importante mantener relaciones sociales sanas y así desarrollar una mejor convivencia.

Las habilidades de comunicación ayudan a mejorar las relaciones interpersonales, de ahí, se puede concluir que “la comunicación es el acto por el cual un individuo establece contacto con otro, y esto le permite transmitir información”. (Marcuello, A. 2018).

La comunicación no es un recurso de uso exclusivo del ser humano, los seres vivos tienen esta capacidad utilizada para compartir y recibir información dentro del ambiente en el cual el individuo se encuentra inmerso. Esto es un recurso básico para la supervivencia.

Este capítulo amplía conceptos tales como: Comunicación Organizacional, Clima Organizacional, Clima Laboral, las TIC, las plataformas B2E y la WEB 4.0. Así como permite un recorrido a través de la evolución de Las Tecnologías de Información y Comunicación y su estado actual.

### **2.2 Marco teórico o conceptual**

#### **2.2.1 Comunicación Organizacional**

La Comunicación Organizacional puede ser considerada como parte fundamental en la estrategia de una empresa, no solo tiene como finalidad informar sino también innovar y generar orden, esta “es consustancial a cualquier forma de relación humana” (Sánchez, S. 1996), y además se puede visualizar en el mundo actual a través de tecnologías y las TIC las cuales juegan un papel muy importante en la comunicación organizacional.

Es a partir de la Revolución Industrial en el siglo XIX y XX cuando empieza a tomar importancia como objeto de estudio la Comunicación Organizacional y de esta manera ser tomada en cuenta como disciplina que se da entre las organizaciones y su medio.

Las TIC facilitan y agilizan el flujo de los mensajes, ya sea dentro de la empresa o en su medio, y es a partir del año 1995 cuando se tienen en cuenta de forma considerable, como parte de la organización y su contexto. Los propósitos se tornan más específicos, la competitividad se hace evidente, y la información no solo tiene como finalidad dar a conocer sino también generar productividad y competitividad dentro de las relaciones y departamentos de la empresa, tanto a nivel interno como externo. (Cubillos, 2012)

### **2.2.2 Clima organizacional**

El clima organizacional es el ambiente en donde los miembros de una organización viven su cotidianidad y las relaciones interpersonales que influyen tanto en su comportamiento como en su productividad, esta va a ser de vital importancia ya que incide, no sólo en el desempeño de la organización sino también en la producción de ideas; hay que tener en cuenta que esta se puede ver afectada fácilmente perjudicando los factores internos de una compañía.

Esta es dinámica, es decir, se puede corregir y mejorar cuando se requiera. La Cultura Organizacional aparece en 1952 cuando Erving Goffman plantea la autonomía y rigurosidad del estudio basado en un enfoque management intercultural, es decir, basada en el éxito de las empresas estadounidenses, que pone en evidencia como estos procesos de organización se adaptan al medio, y de la misma manera es reforzada mediante procesos de interacción en grupo.

El Clima Organizacional adopta dos componentes fundamentales: La parte física y el desarrollo psicosocial, conocido también como las relaciones existentes entre los miembros de la organización.



Figura 1. Componentes tangibles e intangibles que contribuyen a la consecución de un clima organizacional óptimo. Fuente: Elaboración propia.

La anterior gráfica representa como el Clima Laboral de las organizaciones está presente en todos los aspectos de las mismas, y cada escenario es un eslabón fundamental en la consecución del mismo objetivo. Si uno de estos enlaces falla, todo el organismo se desarticula y deteriora, por esto, es imprescindible la adquisición de un Clima Organizacional saludable generando el bienestar físico y mental de los colaboradores, y por ende, su deseo de permanencia y desarrollo dentro de la empresa.

### 2.2.3 Clima laboral

Por su parte, la revista Entrepreneur -líder en recomendaciones, estrategias, y orientaciones para emprendedores a nivel mundial- en el artículo publicado el 9 de Julio del año 2009 define el Clima Laboral como “...el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está

relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno." (Entrepreneur, 2009)

El óptimo clima laboral considera las características medio ambientales dentro de las cuales el colaborador desempeña su labor diaria. Dichas características contemplan condiciones de distribución de espacios, iluminación adecuada en los sitios de trabajo, aislamiento acústico, protección en las pantallas de los ordenadores y limpieza general, entre otros.

También ensalza estándares de independencia en la toma de decisiones, el rango de implicación en la ejecución de tareas habituales, el sistema de remuneración laboral y la organización, esta última hace referencia a la implementación de modelos de gestión y métodos operativos oportunos que permitan la promoción de equipos de trabajo vinculados, ágiles, y dinámicos, que influyen directamente en la productividad empresarial

#### **2.2.4 Las TIC y las plataformas B2E**

Anteriormente las organizaciones manejaban la comunicación interna, la comercial y la institucional a través de conductos independientes, descentralizados y desvinculados, que generaban un deterioro en el intercambio del conocimiento y por consiguiente la ralentización de los procesos, respuestas y soluciones.

Ahora, en la era de la globalización los negocios requieren comunicaciones dinámicas y eficaces. Las empresas buscan ampliar su repertorio de servicios a nivel nacional e internacional generando operaciones interconectadas, para esto es necesario un excelente funcionamiento interno de las organizaciones, en pro de generar servicios de alta calidad.

Se trata de establecer una comunicación interrelacionada y conexas entre los agentes. Gracias a esto, el colaborador encuentra un sentido de pertenencia, una clara idea de sus



funciones y compromisos, reconociendo las capacidades, de cada agente dentro de un sistema enmarcado por la integración, la inclusión y la interrelación, durante la cual se adquiere una visualización micro y macro de objetivos individuales y grupales motivados a cumplirse a través de estrategias de cambio en un esfuerzo conjunto. (Alvarez, 2001)

Las TIC dinamizan el vínculo entre las organizaciones y sus entes cercanos. Debido a esto, se genera un mejor intercambio de información; analiza, planifica, consulta, expande, informa y acelera procesos que antes requerían tiempo, en áreas como: el mercado, el público y la competencia. Fomentando que las empresas, amplíen su visión de manera rápida y eficaz, tomando decisiones confiables y llevándolas a cabo en tiempo real. (Alveiro, 2011)

Dentro de los entes cercanos a las empresas se encuentran: los colaboradores, las divisiones y áreas. El óptimo desempeño de una organización depende de sus colaboradores, pues son ellos quienes están en contacto directo con la producción y la distribución del producto o servicio.

Para tener éxito la comunicación es fundamental, por ello se creó las intranets o portales para empleados. Este instrumento propone la actualización de la comunicación tanto a nivel vertical como horizontal generando, “comunidades virtuales del conocimiento”. En dichos sitios se agrupa y consolida la información desde un solo sitio de acceso, en el cual el empleado puede acceder a los sistemas de información sobre su historia laboral, conocimiento corporativo, aprendizaje y cultura organizacional. (Pérez, 2009)

A su vez, las empresas poseen un correo electrónico institucional utilizado para difundir la información a través de comunicados. Otra de las herramientas comúnmente empleada son los foros en línea, estos permiten la comunicación simultánea entre colaboradores incluso desde distintas partes del mundo. En ellos se plantean inquietudes, se generan respuestas y posibles

soluciones por parte de directivas o miembros que han enfrentado situaciones similares, con este centro de información corporativa se facilita la gestión diaria.

Dentro de la comunicación interna también existen las revistas institucionales, los boletines electrónicos, la televisión corporativa, las carteleras institucionales y más recientemente el uso de redes sociales. Asimismo, se utilizan tecnologías como páginas web para promocionar y publicitar los servicios, y esta nueva manera de gestionar los recursos, controlar la productividad, la logística y la distribución de productos genera nuevas opciones de trabajo y competencias laborales que demanda la nueva era de internet y comunicación. *“Los medios de comunicación suponen nuevas formas de transmitir y recibir información, permiten nuevas formas de trabajo”* (Rojo, P. 2005).

Entre las nuevas opciones laborales se encuentra la producción del contenido de las plataformas, la recopilación de datos, la edición, el almacenamiento, la publicación de actualizaciones verídicas y su revisión periódica. Cada organización debe tener un delegado responsable encargado de realizar estas funciones para evitar el cruce de información.

Para el correcto funcionamiento de los portales mencionados anteriormente también se requieren encargados del soporte técnico (Webmaster), diseñadores Web y diseñadores gráficos entre otros, que se encargarán de administrar el servidor, mantener la estructura de sitio web, y la correcta proyección de la imagen corporativa respectivamente.

Esto ha generado la aparición de una nueva concepción: Business to Employee (B2E) conocida como otra evolución de las TIC. Este busca incrementar la productividad de los colaboradores disminuyendo el grado de dificultad a través del uso de portales B2E. Este sistema se configura adaptando su uso a las necesidades específicas de cada empleado acorde a sus funciones dentro de la organización y sus preferencias. (Zamudio, 2003)

Esto fomenta que el tiempo necesario en la búsqueda de información se simplifique a dos o tres pasos, dando pie a realizar las tareas con mayor rapidez utilizando las aplicaciones corporativas, que poseen datos actuales, verídicos y de fácil adquisición por parte de todos los colaboradores.



Figura 2. Ventajas empresariales brindadas por las TIC y la plataforma B2E.

Fuente: Elaboración propia

La anterior gráfica representa como las TIC y las plataformas B2E incrementan las fortalezas del Clima Organizacional y el Clima Laboral, dado que agilizan procesos tales como las capacitaciones al personal o el intercambio de conocimiento propendiendo un ambiente más cordial y generando así la reducción de costos administrativos, lo que conlleva a un incremento en el presupuesto del mobiliario ergonómico para el personal.

Gracias a estas múltiples ventajas, el colaborador se siente más identificado con su empresa. Esta, otorga condiciones de desarrollo no solo a nivel profesional sino también a nivel personal con lo cual la productividad se incrementa.

“...Para todos los empleados se materializará la visión de un entorno de trabajo basado en la Web, eficientemente estructurado, con productividad inmediata a través del acceso preestablecido a las aplicaciones y la ruta directa a la información y a los servicios más importantes...” (Bossolasco, M. (2016).

### **2.2.5 WEB 4.0**

La WEB es un conjunto de documentos (webs) interconectados por enlaces de hipertexto, disponibles en Internet que se pueden comunicar a través de la tecnología digital. Se entiende por “hipertexto” la mezcla de textos, gráficos y archivos de todo tipo, en un mismo documento.

(Latorre, 2018)

La Web 1.0 incursionó en el año 1990 su principal finalidad era la recepción de información por parte del usuario. La Web 2.0 (2004) permite compartir información a través de las redes sociales. La Web 3.0 se establece como búsqueda inteligente a través de solo un término en el año 2010 y por último la Web 4.0 tuvo lugar en el año 2016 y aún se está desarrollando. Está ofrece soluciones a las necesidades con tan solo la comprensión del lenguaje

corporal, de voz y/o movimiento. A través de la realidad virtual o aumentada en la Web 4.0 se puede tener una "...visión directa o indirecta de un entorno físico del mundo real, cuyos elementos se combinan con elementos virtuales para la creación de una realidad mixta en tiempo real. Consiste en un conjunto de dispositivos que añaden información virtual a la información física ya existente, es decir, añadir una parte sintética virtual a lo real." (Fiestu, 2012)

Existe una directa corelación entre Comunicación Organizacional y la Web 4.0 aunque esta última aún es muy reciente, y su exploración aún está por determinar todos los beneficios que se pueden obtener de ella, el uso de la computación cognitiva empresarial podría suponer una nueva esfera retenedora y procesadora de datos que permitirán acceder, prever reacciones, y proyectar soluciones con base a la información presentada en cuestión de segundos.

En virtud de esto, Marketing 4eCommerce - el portal online especializado en marketing para el comercio electrónico - publicó el artículo "*Web 4.0: la revolución que transformará el eCommerce*" bajo la autoría de Javier Rocamora. El escrito resalta la unificación entre los negocios físicos y los virtuales, tales como las compras en línea o el pago de servicios a través de dispositivos móviles. Rocamora subraya "A nadie se le escapa que el eCommerce es uno de los factores impulsores de la Web 4.0. Hoy nadie se plantea una evolución tecnológica que no tenga como finalidad, primaria o colateral, el facilitar la venta a través de Internet. Lo más probable es que el concepto de eCommerce separado del comercio físico desaparezca como tal, porque todas nuestras compras pasarán de un modo u otro a través de Internet." (Rocamora, 2016)

### **2.3 Antecedentes históricos**

Por naturaleza, el ser humano desde sus inicios evolutivos ha explorado formas para mejorar la calidad de vida, la comunicación con sus congéneres y la perspectiva del mundo que

lo rodea. Desde los albores de la humanidad la creación de elementos –en un primer momento rudimentarios- que facilitarían la vida de las personas ha sido el eje central de la evolución.

Debido a esta latente necesidad y a la índole creativa del hombre, se han inventado diferentes elementos que la suplen; desde la pictografía en el período neolítico hasta la escritura convencional de las distintas lenguas modernas y por supuesto, los avances tecnológicos paulatinos. Durante el proceso evolutivo de la humanidad tres grandes sucesos han evidenciado avances al respecto. El primero se originó en la segunda mitad del siglo XVIII, la llamada Primera Revolución industrial. Allí, tecnologías nacientes como la máquina de vapor, el motor de combustión interna, y la energía eléctrica fueron implementadas por primera vez.

El segundo gran avance ocurrió a principios de 1850 y se denominó la segunda revolución industrial, durante este período de tiempo el auge inventivo se incrementó (carros, aeronaves, radios, teléfonos). Hoy en día, se atraviesa por el tercer gran avance: **Las**

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC.**

Las TIC han revolucionado la manera de percibir el mundo en cuatro campos: Los sistemas educativos, el sector empresarial, la sociedad civil y la medicina. Se crea un “*nuevo modelo de sociedad basado en el conocimiento, una Sociedad de la Información*” (Herrera, C. 2014).

En los años 90s en Colombia, las TIC fueron definidas por primera vez en el Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002 e incluidas como parte del modelo de Desarrollo Económico y Social. A pesar de los recurrentes esfuerzos por masificar su uso y reducir la brecha en infraestructura, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el año 2006 aún no existía una completa apropiación en el país. Este informe clarificó las falencias

encontradas por el Ministerio de Comunicaciones y la Agencia de Cooperación de los Estados Unidos. ( Guerra, 2011)

Después de reenfocar los esfuerzos, la disponibilidad de banda ancha tuvo un gran auge en el año 2007 trayendo consigo la reducción de tarifas y la ampliación de cobertura, generando la dinamización de consumidores.

En julio del 2009, el expresidente de la república de Colombia Álvaro Uribe Vélez legitimó la Ley L1341 por la cual se definen los principios y conceptos de las TIC y su expansión ha sido una constante visible. El Marco Nacional de Cualificaciones Colombia publicado en el año 2007 expresa “En los últimos 6 años, la industria TI ha tenido un crecimiento medio del 13,4%, muy por encima del promedio de otras industrias...” ( MINEDUCACIÓN, 2017)

#### **2.4 Estado del arte**

A lo largo de los años diversos autores han estudiado la relación existente entre la comunicación organizacional y las TIC, este es el caso de Darío Quiroga Parra y su artículo denominado “*Comunicación, Clima y Cultura Organizacional para la gestión del Conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*”, publicado en el año 2007.

Quiroga manifiesta la importancia de las TIC dentro de la Comunicación Organizacional, fomentando flujos de información dinámicos que generan procesos internos ágiles con resultados positivos. En el documento, se analiza la Comunicación Organizacional mediante el uso de las TIC en el sector metalmecánico de Cali y su correspondiente repercusión, mediante conceptualización teórica y datos cuantitativos, entre los que figuran el sistema de incentivos laborales y los medios de comunicación internos, entre otros.

Los datos de la investigación muestran diversas conclusiones entre las cuales se encuentran: “La apreciación de los empresarios respecto a que un programa de cultura

organizacional sólo se tiene previsto a mediano y largo plazo, es reflejo del poco conocimiento que se tiene sobre el tema, pues los trabajos que se orientan a fortalecer la cultura organizacional únicamente pueden mostrar resultados visibles luego de varios años de haber sido implementados.” (Quiroga, 2007)

Quiroga también asegura que “...los tradicionales medios y métodos de comunicación organizacional en las pymes son buenos, pero la baja utilización de las TIC los despoja de la disponibilidad de un sistema de información importante, lo cual se ve reflejado en la insuficiente innovación y generación de activos intangibles...” (Quiroga, 2007)

Asimismo, en el año 2012 Sofía Ramírez autora de “*La sinergia entre las TIC y la comunicación organizacional en diez pymes del sector de servicios*” analiza la utilización de estas tecnologías en pos del desarrollo competitivo comunicacional en la ciudad de Bogotá. Mediante el análisis cuantitativo de diez empresarios, Ramírez extrapola la importancia de las directivas dentro de la transformación organizacional, “... es necesario que los empresarios tengan en cuenta el nivel de responsabilidad que tienen en su labor y participar en la gestión de este proceso de comunicación para hacerlo efectivo” (Ramírez, 2012)

Mediante instrumentos tales como encuestas y entrevistas a individuos pertenecientes a la esfera directiva de las organizaciones y a través del uso de gráficas, se concluyó “Se puede apreciar que el 80% afirmó estar familiarizados con el concepto de TIC; y tan solo el 20% reconoció no conocerlo”. (Ramírez, 2012). Además, dentro del alcance de la investigación también se señaló que “...la telefonía celular y el internet fueron...como las herramientas que más utilizan para lograr una comunicación eficiente... si bien muchos empresarios no conocen o no tienen claro el concepto de comunicación organizacional, si presentan competencias de



comunicación que les permiten llevar el mensaje que quieren transmitir a sus colaboradores...” (Ramírez, 2012).

Y aunque dichos resultados ahondan en el desconocimiento de la correlación entre Comunicación Organizacional y las TIC por parte de los empresarios, enfatizan en la contribución inconsciente que estas desarrollan dentro de las Pymes.

Por otra parte, la primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación: Razón y Palabra, hace una reflexión sobre “El impacto de la tecnología en la comunicación empresarial: Reflexiones y análisis” a manos de la catedrática Iliá López. En ella expresa la importancia del mundo digital dentro del contexto comunicacional organizacional haciendo hincapié en redes sociales, foros, y blogs como herramientas tecnológicas inclusivas. En dichos elementos el lenguaje es más estrecho y por lo tanto, genera una mayor empatía dentro del ambiente corporativo.

También genera nuevas formas de expansión del repertorio de productos y el impacto visual generado a futuros clientes, sin necesidad de desplazamientos, innovando la atención al consumidor. A su vez enfatiza en la importancia del link building que busca estar en los primeros lugares en los navegadores mejorando los enlaces de acceso. A manera de conclusión López resalta la enorme contribución que realizan los blogs, cuya “...agilidad y versatilidad facilitan su empleo para crear y gestionar contenido...” (López, 2012)

Para finalizar, en la edición 13 de la Revista Luciérnaga, Mónica Valle retoma el estudio de la Comunicación Organizacional en el departamento de Antioquía, en donde señala el creciente interés por parte de jóvenes investigadores en abordar temas referentes a Comunicación Organizacional y su vínculos con las TIC. (Valle, 2015)

En el presente año, Colombia continua su camino hacia la transformación y expansión digital, si bien, los desafíos aún se encuentran presentes, el sector empresarial ha acogido soluciones fundamentadas en Big Data, con ayuda del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Este desafío se encuentra presente de manera más tangible en las pequeñas y medianas empresas, las cuales poseen una baja capacitación en tecnologías nacientes para sus colaboradores.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones busca incentivar la digitalización nacional en el 2018 a través de 5 factores conexos. Así lo expresa la actual viceministra de Economía Digital, en entrevista para la revista Dinero. La abogada y especialista en derecho de negocios internacionales, Juanita Rodríguez Kattah: "... cinco (5) componentes interconectados buscan llevar a las empresas del país por la ruta digital a través de la transformación de sus negocios y cuenta con una inversión de \$47.000 millones, los cuales serán invertidos en las siguientes iniciativas: mentalidad y cultura, formación, centros de transformación digital empresarial, proyectos de comercio electrónico y soluciones TIC..." (Dinero, 2018)

## **2.5 Conclusión**

Desde los inicios de la era tecnológica los cambios han sido notables y las transformaciones sociales-digitales son cada vez más latentes. Es un proceso en continuo crecimiento. En Colombia, la ciencia está innovando las organizaciones y la forma como sus elementos convergen y se encaminan en una sola dirección, impactando positivamente en el clima laboral, el clima organizacional y por ende, la comunicación organizacional interna a través de plataformas como la B2E o la Web 4.0.

En el estudio realizado por Quiroga (2007) la apatía de los empresarios frente a las TIC y su directa relación con la Comunicación Organizacional era latente. Si se comparan estos resultados con el estudio realizado por Ramírez en el año 2012, el incremento del conocimiento y la concientización de las empresas por el empleo de tecnología de punta encaminada hacia una mayor Cultura Comunicacional se ha incrementado de manera sustancial.

Es de destacar, que esta tendencia surge de la necesidad de estudiar este fenómeno como proceso social representativo que constituye un punto diferenciador en la dinámica empresarial. El creciente interés representa la clara visión corporativa que acogen las nuevas generaciones en el diagnóstico, estudio, toma de acciones y análisis de resultados de la Comunicación Organizacional y sus variables – Clima organizacional, Clima Laboral- influenciada por las TIC.

## **Capítulo 3. Metodología**

### **3.1 Introducción**

En este capítulo, se delimita la metodología utilizada para el estudio y análisis de la información recaudada. Con el apoyo de diversos autores se compara definiciones de la Investigación Cualitativa como eje integrador y se determinan dos instrumentos de recolección de información: El análisis de estudios anteriores y la observación participante, relacionada con el rol y el alcance del investigador durante el proceso.

Se contextualizan variables tales como: Ambiente en el cual se desenvuelven los individuos involucrados en el presente estudio, sus principales características, el proceso de selección desarrollada, las consideraciones éticas durante la realización de la investigación y el posterior manejo de la información confidencial.

### **3.2 Tipo de estudio**

El tipo de investigación que se llevará a cabo es cualitativa. Esta tiene como finalidad la pormenorización de las características de un fenómeno. En este caso en particular, se enfatizará en la descripción de las variables clima organizacional, clima laboral y como éstas se ven influenciadas en la nueva era digital mediante el uso de las TIC.

Mediante el análisis de autores y expertos eruditos en estos campos, se extrapolará la relación existente entre los avances tecnológicos y la evolución de las organizaciones. Con base en estos, se dimensionará el alcance que las Tecnologías de Información y Comunicación tendrán a futuro dentro de los sistemas corporativos y su aporte a la comunidad global. “Las técnicas cualitativas por sí mismas constituyen un instrumento válido para tomar decisiones a partir de los pronósticos del grupo de expertos...” (Ibañez, 2008)

Al respecto, Juan Herrera define la investigación cualitativa como “una categoría de investigación que extrae descripciones a partir de observaciones que adaptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo, cassettes, registro escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos”. (Herrera, 2008)

El psicólogo y Magister en desarrollo educativo y social, el doctor Carlos Saldoval comparte la visión general de Herrera de la investigación cualitativa. En su análisis para el Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social define “... el orden cualitativo le apunta más a un esfuerzo por comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, por ende, desde sus aspectos particulares y con una óptica interna... tiene lugar mediante el empleo de una o varias estrategias de contacto con la realidad o las realidades objeto de estudio. Entre esos medios de contacto se encuentran: El diálogo propio de la entrevista, la reflexión y construcción colectiva características de los talleres, o en el lugar de aquellos, la vivencia lograda a través del trabajo de campo y la observación participante, entre otras alternativas...” (Saldoval, 2002)

### **3.3 Contexto**

Esta investigación toma parte en una entidad cuyos informantes claves desempeñan labores en una organización correspondiente al sector económico secundario o industrial.

La organización, a la cual de ahora en adelante se define como empresa A se encuentra localizada en la localidad de Usaqué. Su actividad económica está relacionada con el departamento constructor, y es la encargada del diseño, planeación, control, ejecución y comercialización de vivienda. La organización abrió sus puertas hace más de 10 años y desde entonces es reconocida por ofrecer diseños de edificaciones de alta calidad con acabados

innovadores. La responsabilidad social es un factor fundamental para sus colaboradores, es por esto que se capacita a todo el personal antes y durante la consecución de los proyectos. Su planta cuenta con 50 empleados directos, que constituyen el pilar fundamental de la entidad.

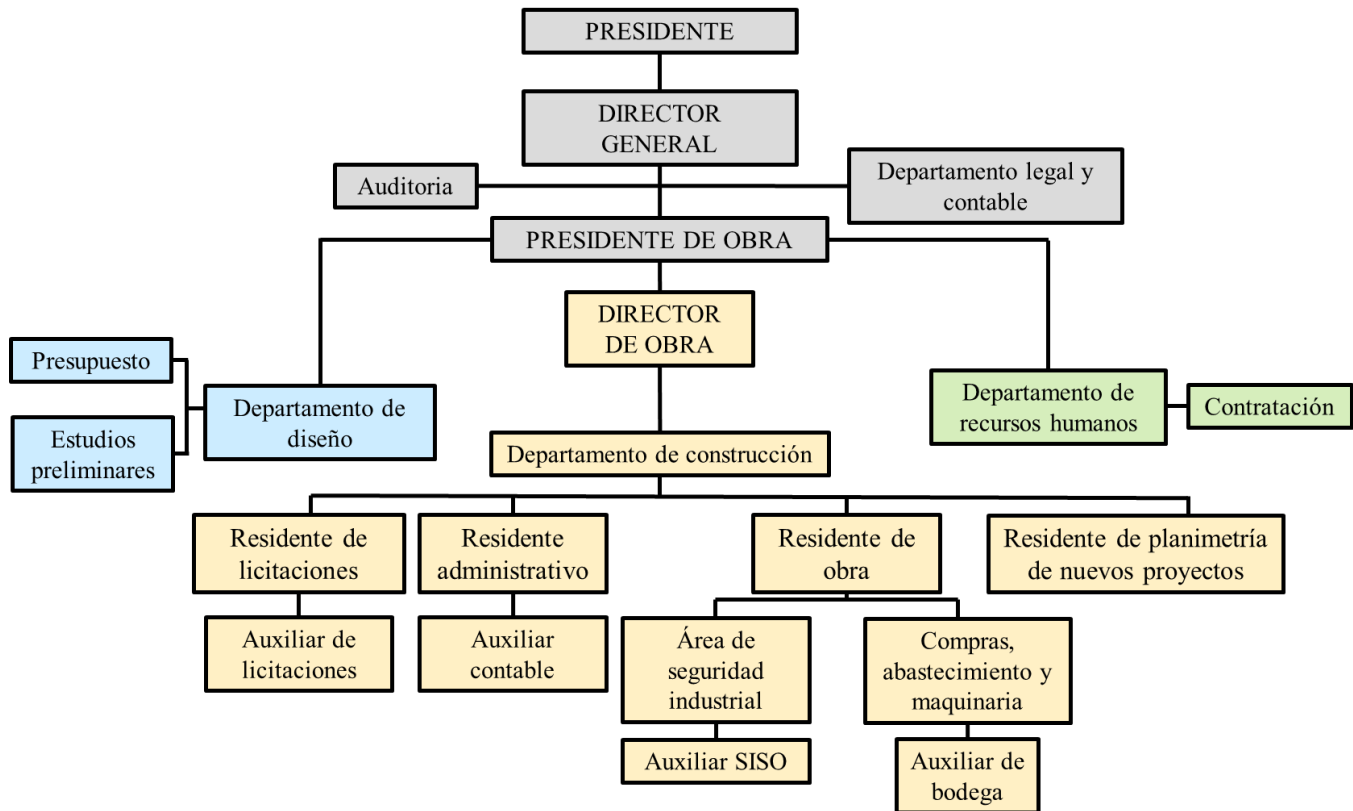


Figura 3. Estructura Organizacional Empresa A

Fuente: Empresa A

La anterior gráfica representa la estructura lineal organizacional utilizada en la empresa A. La organización lineal “se caracteriza porque la autoridad se concentra en una sola persona, que toma todas las decisiones y tienen la responsabilidad básica del mando... Una de las mayores ventajas es la rapidez en la toma de decisiones y su ejecución. Sin embargo, esta estructura organizacional también conlleva factores de riesgo tales como inflexibilidad o saturación de trabajo en los altos cargos”. (Munch, 2007)

### **3.3.1 Participantes**

Se consideran 10 individuos con edades comprendidas entre los 23 y 40 años, pertenecientes al gremio laboral de las localidades Usaquén. En este sentido, la selección de los sujetos se realiza de manera equitativa y aleatoria, sin estar relacionada dicha recopilación con ningún tipo de estigma social, diferencia de género, raza, solvencia económica y/o ningún otro factor determinante.

### **3.3.2 Rol del investigador**

El rol del investigador en la observación participante "...busca establecer una relación de confianza con los informantes... podemos entenderlo como lograr una relación de confianza que permita que la persona se abra y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que es la fachada que mostramos al exterior". (Robledo, 2009)

En este sentido, Robledo clasifica los roles del investigador en:

"Totalmente Participante: cuando el investigador es un miembro más del grupo que está estudiando esto puede ocurrir porque el investigador siendo un miembro del grupo decida realizar una investigación en él..." "Totalmente observador: el investigador no tiene ningún contacto con la realidad que esta observando, es como si estuviese situado tras una ventana y observase el comportamiento de la gente en el parque..." (Robledo, 2009)

Observador participante: Una combinación de las dos anteriores.

### **3.3.3 Consideraciones éticas**

La intervención de individuos, por motivos de observación y/o investigación dentro de este estudio es una resolución independiente y autónoma. Siendo los participantes, dueños absolutos de la información que entregan de manera facultativa a los investigadores. Previo a la

interacción con los sujetos dentro del contexto social que se busca examinar se les informa pormenorizadamente los términos, las condiciones y el alcance de este proyecto.

Asimismo, el respeto a los individuos inscritos en este estudio conlleva a permitir que el cambio de opinión sea totalmente válido, el manejo de información sea utilizado únicamente con fines académicos, la información nueva sea de común conocimiento entre los participantes y, tengan el libre albedrío de compartir sus datos personales, los cuales serán tratados bajo confidencialidad.

### **3.4 Instrumentos de recolección de la información**

Los instrumentos utilizados son la recopilación de documentos, escritos, publicaciones y artículos de diversos autores que hayan analizado con anterioridad la correlación entre nuevas implementaciones organizacionales basadas en las TIC, y como estas intervienen en el clima organizacional y laboral. Además, también se empleará la observación participante, “...aquella en la que el observador participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando; se identifica con él de tal manera que el grupo lo considera uno más de sus miembros. Es decir, el observador tiene una participación tanto externa, en cuanto a actividades, como interna, en cuanto a sentimientos e inquietudes...” (Campoy, 2017)

#### **3.4.1 Descripción y justificación**

##### **3.4.1.1 Análisis de estudios anteriores**

Este estudio recopila documentos, escritos, publicaciones y artículos relacionados a la puesta en práctica de conocimiento basado en las TIC y su directa correlación en la mejora del clima organizacional y laboral como pilares fundamentales de la Comunicación Organizacional.

Los criterios que se tienen en cuenta para la selección de los documentos analizados son:



- Fechados posteriores al año 1998 -año en el cual las TIC fueron por primera vez definidas en el Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002 incluidas como parte del modelo de Desarrollo Económico y Social.
- Tesis, proyectos y artículos de universidades.
- Artículos de revistas con fines empresariales.
- Publicaciones en línea de los últimos cinco años.

La información se analiza a través del reconocimiento de las similitudes y diferencias que poseen los diversos textos estudiados mediante un análisis de contenido.

#### **3.4.1.2 Observación Participante**

La observación participante consiste en la inmersión en el ambiente a estudiar por parte del investigador, sin que esta, tenga ningún tipo de guión estructurado con anterioridad. En este sentido el profesor Lupicinio Iñiguez en su estudio de Métodos Cualitativos de Investigación en Ciencias Sociales afirma que “...Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivencia, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa”. (Iñiguez, 2008)

El artículo especial sobre Metodología Cualitativa *Hablando de la Observación Participante en la Investigación Cualitativa en el proceso Salud-Enfermedad* apoya esta definición agregando “...la comunicación, la observación y la interacción entre profesionales e individuos pueden ser algunas de las herramientas para el desarrollo de vínculos, de confianza...La OP es definida como una investigación caracterizada por interacciones sociales profundas entre investigador e investigado, que ocurren en el ambiente de éstos...” (Vitorelli, 2014)

Por su parte, María Jociles advierte de los riesgos de mezclar la observación e interacción normal con estudios interrogatorios, respecto a la OP subraya "...Permite reconstruir las prácticas sociales desarrolladas por agentes específicos en los contextos...Es frecuente confundir la observación participante con el interrogatorio a informantes...Convertir la OP en un interrogatorio cambia radicalmente la naturaleza de la técnica de investigación...y el rol de investigador..." (Jociles, 2016)

<p><b>Método cualitativo</b></p> <p>El tipo de investigación que se llevará a cabo es cualitativa. Al respecto, Juan Herrera la define como "una categoría de investigación que extrae descripciones a partir de observaciones que adaptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo, cassettes, registro escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos". (Herrera, 2008)</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>La <b>investigación descriptiva</b> "...permite medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado..." (Moreno, 2005)</p>
	<p><b>Métodos de recolección de información:</b></p> <p><b>La observación participante</b> consiste en la inmersión en el ambiente a estudiar por parte del investigador, sin que esta, tenga ningún tipo de guión estructurado con anterioridad. En este sentido el profesor Lupicinio Iñiguez en su estudio de Métodos Cualitativos de Investigación en Ciencias Sociales afirma que "...Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivencia, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa". (Iñiguez, 2008)</p> <p>El <b>diario de campo</b> "...es un documento escrito en forma de narración, en donde se evidencian los sucesos que ocurren en un lugar... estas evidencias son reflexiones e impresiones del lugar...este desarrolla la capacidad de observación generando así un pensamiento reflexivo.. Es funcional ya que nos sirve como medio evaluativo de un contexto..." (Dimilecacu, 2010)</p>
	<p><b>Tipo de datos:</b></p> <p><b>Población:</b> Se considera una muestra de 10 participantes de una empresa del sector de la construcción, cuya planta cuenta con 50 empleados directos, con edades comprendidas entre 23 y 40 años. Sus profesiones son: ingenieros, arquitectos y técnicos.</p> <p><b>Métodos de Comunicación Organizacional Interna:</b> Se considera cinco elementos de comunicación de la empresa A: Plataforma empresarial, capacitación, comité de obra, actas de seguimiento y auditorías.</p>
	<p><b>Técnica de análisis de datos:</b></p> <p>En el análisis de datos se toman tres componentes en los diarios de campo : La descripción de la actividad, las notas metodológicas y las notas personales. En la descripción de la actividad se evidencia cada una de los cinco métodos de comunicación organizacional interna de la empresa. En las notas metodológicas se presentan los componentes básicos de cada actividad y los procesos de desarrollo dentro de la entidad. Finalmente, en las notas personales, el investigador proporciona su punto de vista y su experiencia desde su trabajo internos como colaborador.</p>

Tabla 1. Compendio metodología  
Fuente: Elaboración propia.

### **3.5 Conclusión**

A manera de conclusión, se resalta la importancia de la investigación cualitativa durante el proceso de inmersión dentro de un ambiente a analizar. Esta permite el aprendizaje y la interacción directa con las personas involucradas dentro del estudio, teniendo como referencia la experiencia propia del investigador, sin sugerir respuestas o actitudes de parte de los entes considerados.

Gracias a la observación participante de la metodología cualitativa se puede analizar los objetivos planteados en este estudio desde el punto de vida de las personas directamente relacionadas con el manejo de las herramientas tecnológicas (colaboradores) y determinar los elementos inherentes de las TIC que modifican la dinámica corporativa.

## **Capítulo 4. Análisis de datos y resultados**

### **4.1 Introducción**

En este capítulo, se analizan cinco sucesos cotidianos en la empresa A, dentro de los cuales se emplea distintos métodos de Comunicación Organizacional Interna. Dentro de los cinco registros se encuentran: La revisión de la plataforma y los correos empresariales, las capacitaciones, el comité de obra, las actas de seguimiento, la auditoría interna y de obra.

Asimismo, se realiza una descripción de las características principales de los participantes, entre las cuales se destacan: Cargo, edad, estudio, tiempo dentro de la organización y funciones. Finalmente, esta exploración relaciona el estudio de las cinco variables con el marco teórico propuesto: El Clima Organizacional, el Clima Laboral, las TIC y la Comunicación Organizacional.

### 4.1.1 Análisis de datos

Descripción participantes empresa A:

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5
<b>CARGO</b>	Director de obra	Residente Administrativo	Auxiliar administrativo	Residente de Obra	Residente SISO
<b>EDAD</b>	40 años	35 años	23 años	38 años	25 años
<b>ESTUDIO</b>	Profesional Ingeniería civil. Especialización en gerencia de construcciones. Maestría en Ingeniería Civil con énfasis en Construcción y Hábitat	Profesional en Administración de empresas. Especialización en gerencia de empresas.	Técnico en auxiliar contable y financiera	Profesional en Arquitectura. Especialización en Gestión y Construcción de Edificaciones	Profesional en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
<b>TIEMPO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	8 años	5 años	3 años	3 años	3 años
<b>FUNCIONES</b>	Documentación de suministros. Selección de proveedores con certificaciones de garantía y sustentabilidad ambiental. Informe quincenal a las directivas de los avances de obra. Control de la ejecución de la obra en cada etapa constructiva, administrativa y de certificaciones.	Cotización y control de materiales dependiendo del presupuesto establecido para la obra. Redacción, control y archivo de documentación y contratos.	Generar la documentación de los cortes de obra para pago a contratistas. Seguimiento actas de documentos.	Inspección de realización de obra de acuerdo a los requerimientos pactados de presupuesto, cronograma, normas técnicas y calidad. Control de equipos, mano de obra y seguridad industrial.	Inducciones generales a trabajadores. Verificación de documentación de trabajo en riesgo. Elaboración e implantación del Sistema de Gestión en Salud Ocupacional.

Tabla 2. Descripción de participantes Empresa A  
Fuente: Elaboración propia.

	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
<b>CARGO</b>	Inspector de obra	Auditor interno	Jefe operaciones logísticas y bodega	Auxiliar de Bodega	Residente levantamientos obra
<b>EDAD</b>	23 años	37 años	34 años	32 años	31 años
<b>ESTUDIO</b>	Profesional en arquitectura.	Profesional en ingeniería civil. Especialización en estructuras. Especialización en proyectos de construcción e infraestructura.	Técnico profesional en operación logística	Auxiliar de almacén y bodega	Profesional en Arquitectura.
<b>TIEMPO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	1 año	6 años	3 años	1 año	2 años
<b>FUNCIONES</b>	Inspección de realización de obra de acuerdo a los requerimientos pactados de presupuesto, cronograma, normas técnicas y calidad. Control de equipos, mano de obra y seguridad industrial.	Verificación de la calidad de la ejecución de la obra, materiales presupuestados, normas técnicas y ensamblaje, para evitar cualquier tipo de irregularidad dentro del proceso.	Compra y control de materiales y equipos según las características especificadas.	Cotejo de facturas de ordenes de compra. Seguimiento de actas de materiales y equipos.	Levantamientos y planimetría nuevos proyectos. Actas de informe quincenal al comité. Especificaciones técnicas.

Tabla 2. Descripción de participantes Empresa A  
Fuente: Elaboración propia.

El cuadro anterior representa las características de los sujetos evaluados en este estudio. Según el rango de edad y nivel académico se determina que dicha muestra poblacional se encuentra familiarizada con el uso de herramientas tecnológicas. Por lo tanto, las distintas formas de Comunicación Organizacional Interna de la nueva era como las plataformas institucionales, serán de fácil aprendizaje y manejo por parte de los colaboradores de la empresa. Además, las sugerencias por parte de los usuarios fomentan la retroalimentación y la evolución de las mismas.

Mediante la observación participante se ha realizado el seguimiento de cinco episodios frecuentes en la empresa A, por medio del registro de diarios de campo adjuntados en el anexo del presente estudio. Las actividades analizadas son: Revisión de la plataforma y correos, capacitación empresarial, comité de obra, actas de seguimiento, y auditoría interna/obra. A continuación, se realiza un análisis del vínculo entre los apartados del marco teórico de esta investigación y las variables de Comunicación Organizacional Interna seleccionadas en la empresa A.

### **Revisión de la plataforma y correos empresariales:**

La revisión diaria de la plataforma y los correos empresariales mantiene a los colaboradores informados de las actualizaciones en el desarrollo de los proyectos y también son utilizados como mecanismo de comunicación entre los auxiliares y los jefes directos. Esto conserva un ambiente de trabajo sano y cordial, ya que el conocimiento profundo del proyecto evitará la brecha comunicacional en el momento que los residentes soliciten información o avances por parte de los auxiliares, propendiendo así la colaboración entre estos últimos, evitando conflictos internos por desconocimiento de procesos y manteniendo un **clima organizacional** óptimo.

A través de la plataforma los colaboradores pueden formular sugerencias para la mejora de las condiciones espaciales del ambiente de trabajo. Es decir, si existe algún tipo de deficiencia con respecto a la iluminación, aislamiento acústico o alguna falla en la ergonomía de los implementos laborales, se puede solicitar la revisión o el cambio de estos a través de una petición online. Esta será atendida en el lapso de 24 horas, tiempo en el cual el personal encargado visitará al colaborador para solucionar el problema. Igualmente, cuando la dotación empresarial se encuentra en estado de deterioro el colaborador realiza la solicitud del cambio escogiendo

dentro de la plataforma el elemento y sus características (talla, color, número de implementos), de esta manera la empresa A incentiva **el clima laboral** y mantiene la satisfacción de los colaboradores.

La plataforma y los correos son los medios de comunicación que utiliza la empresa A para mantener información interrelacionada y conexas entre sus colaboradores, y así mismo, establecer un intercambio de conocimiento constante. Esto es posible únicamente gracias a la tecnología empleada a través de la creación de los portales de empleados, es decir, la implementación de las **TIC** en el sector empresarial, gracias a estas, las plataformas y los correos mantienen una operación constante.

La empresa A fomenta una **Comunicación Organizacional Interna** integral. Para lograr esto hace uso de la plataforma y los correos empresariales que agrupan y consolidan la información en un solo punto de búsqueda. Esto permite al colaborador acceder de una forma rápida, sencilla y segura mediante una contraseña personal e intransferible, a las diferentes áreas y proyectos. Con esto, se asegura la comunicación con los distintos departamentos ubicados en diferentes zonas de la ciudad.

### **Capacitación empresarial:**

La capacitación empresarial toma en cuenta cinco aspectos en la preparación de los colaboradores: Preguntas básicas empresariales, conducto regular para peticiones, diligenciamiento de control de actividades, diligenciamiento de pedidos de suministros y seguridad industrial.

En la medida que el personal realiza satisfactoriamente cada una de estas secciones y posee el conocimiento necesario para resolver situaciones laborales cotidianas en estos campos, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales fluyen de manera cordial. Por lo tanto, el



entrenamiento en las actividades genera una colaboración recíproca entre los entes involucrados siendo este uno de los pilares en la consecución de **un clima organizacional** óptimo (véase figura 1), evitando así, pugnas por desconocimiento de procesos.

Las capacitaciones también generan un impacto positivo en el rango de implicación en las tareas de los colaboradores impulsando mejoras en el **clima laboral**. A través de estas, se amplía el conocimiento en los modelos de gestión empleados vinculando rápidamente al nuevo integrante al equipo de trabajo, generando una dinámica ágil helicoidal.

A medida que la capacitación de los funcionarios se desarrolla se hace evidente la importancia de las **TIC** en el proceso. Estas son fundamentales para la creación de la plataforma la cual contiene las cinco áreas de formación, sin estas, no sería posible realizar el adiestramiento a larga distancia y en los espacios que el colaborador considera apropiados ya que el acceso es permanente. Por lo tanto, la adquisición de información es continua sin obstaculizar las labores diarias que implicaría la preparación presencial de un grupo de personas en una hora específica.

Finalmente, la capacitación empresarial contiene uno de los soportes principales en la **Comunicación Organizacional Interna** mediante la integración, inclusión e interrelación de todos los agentes de la entidad a través de la clara idea de las funciones y los procesos. Sin esta, se afectaría la productividad y se generarían reprocesos afectando el tiempo de entrega a los usuarios, originando la inconformidad de las directivas y así mismo, perjudica la permanencia del colaborador.

#### **Comité de obra:**

Todas las tardes después de concluir las labores diarias se reúne el comité de obra para revisar los avances de los procesos. En dicha asamblea, se retoma punto por punto las actividades pendientes a cargo de un colaborador, se mide el avance y se toman decisiones si

existe algún inconveniente. Debido a que todas las operaciones están relacionadas si existe un percance en alguna de estas, entorpecerá la rápida evolución de las otras a cargo de los demás funcionarios. Si esto ocurre rápidamente las relaciones interpersonales se verán afectadas y por ende surgirán conflictos internos que disminuirán la calidad del entorno laboral. Esto es justamente el objetivo primordial del comité de obra: Esclarecer las pautas a seguir de cada actividad, el profesional a cargo y por ende, evitar enfrentamientos entre colegas. Además, se hace una clara distinción de la jerarquía organizacional presente en la entidad todo esto encaminado a fomentar el óptimo **clima organizacional**.

En esta reunión se esclarece el rango de implicación de tareas de cada profesional, a la vez que se explica el alcance en la toma de decisiones por parte de los auxiliares y cuando estos deben acudir a los residentes para que sean ellos quienes tomen las resoluciones pertinentes según el caso. También, se discuten los métodos operativos oportunos para los dispositivos a gran escala como es el caso del malacate (empleado para el transporte vertical de material) acordando horarios de uso que benefician a todas las operaciones.

Este comité es abierto, es decir, profesionales de todas las áreas están presentes y tienen conocimiento de los acuerdos de los departamentos de licitaciones, administrativo, obra y levantamientos. Evitando así, el cruce de información, y contribuyendo en la consecución de un **clima laboral** ideal.

Los datos del comité son consignados en actas firmadas por los presentes. Dichos documentos son colocados dentro de la plataforma empresarial en donde los colaboradores tienen fácil acceso mediante la cuenta personal. Las **TIC** proporcionan estar al día con la información acordada, estas son la base para que la plataforma se encuentre en continuo

funcionamiento otorgando a los colaboradores acceso diario en caso de generarse alguna duda en torno a los convenios diarios, de esta forma se evitan desavenencias u olvidos.

Las juntas conectan a todos los miembros de la organización, sus opiniones, sus sugerencias y sus puntos de vista, enfatizando en una **Comunicación Organizacional Interna** periódica, bidireccional y fluida.

#### **Actas de seguimiento:**

Todas las operaciones que se realizan en la obra deben ser controladas a través de planimetría diaria por el profesional a cargo. Esta presenta el avance en metros de cada actividad con su respectiva fecha, de esta manera se puede realizar un pronóstico sobre el cumplimiento del cronograma. La ejecución pormenorizada de actividades otorga el conocimiento a los demás supervisores del inicio de sus propias tareas, de la finalización a tiempo de unas depende el inicio de las demás y por ende, evitan conflictos con los demás profesionales que dependen de la finalización de estas.

A su vez, las actas incentivan la colaboración de los demás profesionales en caso de tener alguna duda o necesitar algún cambio en el horario de herramientas consensuadas, promoviendo el óptimo **clima organizacional**.

Las actas también permiten a los profesionales adoptar métodos operativos oportunos que implican a todo el equipo antes de que alguna eventualidad afecte las operaciones. Si por algún motivo el cronograma no se está cumpliendo a cabalidad, se verá evidenciado en el avance diario y por lo tanto, se tomarán medidas de contingencia para contrarrestar los efectos negativos ocasionados, generando así mejoras en el **clima laboral**.

En el seguimiento diario también toman un rol importante las **TIC**. Existen actas en los comités de obra, en el seguimiento diario del equipo de seguridad industrial, en el préstamo de

contratos y cortes de contratistas, en las carpetas de trazabilidad (planimetría) y en las auditorías internas y de obra. Cada formato es subido en la plataforma empresarial y por lo tanto, los colaboradores tienen acceso a la información, acción que sin las TICs no sería posible.

A través de las actas se mantiene una **Comunicación Organizacional** tanto vertical como horizontal, en donde cada uno de los individuos posee una clara visión micro y macro de los objetivos individuales y grupales encaminados a la adquisición de una meta global.

#### **Auditoría interna y de obra:**

Se realizan dos auditorías: La interna, encargada de supervisar que la documentación y los formatos se encuentren debidamente diligenciados. Y la de obra, encargada de vigilar la calidad de los procesos y materiales en el transcurso de la edificación. En este sentido, se fomenta la cooperación entre las partes involucradas, se enfatiza en el respeto de la jerarquía organizacional y se proporciona una fácil manera de manejar los conflictos de forma inmediata cuando se presentan (**clima organizacional**).

Asimismo, las auditorías fomentan el **clima laboral** supervisando las condiciones en los espacios de trabajo e implementando modelos de gestión y procedimientos operativos adecuados incrementado la calidad de los procesos y el ahorro de tiempo por eventos fortuitos, los resultados de estos controles son colocados en la plataforma empresarial (**TIC**) generando cobertura empresarial total e incentivando la **Comunicación Organizacional Interna**.

#### **4.1.2 Discusión de los resultados**

#### **4.2 Conclusión**

La Comunicación Organizacional Interna es de vital importancia dentro de la empresa A. Cada actividad posee variables intrínsecas que se llevan a cabo bajo la supervisión del profesional a cargo. En el momento que una de estas actividades se retrase por problemas logísticos, de materiales, mano de obra o eventualidades, afectará el desarrollo normal de múltiples tareas a cargo de los otros colaboradores y retrasará el cronograma de entrega.

Debido a esto, se utilizan herramientas (tales como: Plataforma, correo empresarial, capacitaciones empresariales, comité de obra, actas de seguimiento, y auditoría interna/obra) para establecer vínculos diarios entre los supervisores. Esto con el fin de evitar brechas comunicacionales y, por ende, la dilatación de labores. Para que estos métodos sean efectivos, se mantiene un registro digital de los acuerdos generados en cada reunión al cual tienen acceso constante los colaboradores. Los registros de auditorías, capacitaciones y comités se registran en la plataforma empresarial, en donde también se encuentran las actualizaciones de las reuniones con los clientes y los cambios efectuados en el proyecto.

Dicha afluencia informacional, no se mantiene solamente en un sentido. Al acceder a la plataforma los colaboradores encargados de cada actividad puede retroalimentarla, generando sugerencias e inquietudes que pueden ser resueltas por miembros del mismo o de otro departamento en tiempo real. Originando así, flujos de comunicación constantes diseminados en la entidad.

## **Capítulo 5. Conclusiones**

### **5.1 Introducción**

La finalidad del presente capítulo es exponer las conclusiones de la investigación llevada a cabo sobre la repercusión de las TIC en la Comunicación Organizacional Interna en una empresa del sector constructivo. También se exponen algunas limitaciones metodológicas existentes en este estudio, sus causas y como éstas han afectado la posibilidad de realizar una investigación de mayor cobertura.

Dentro de este capítulo también se encuentran las recomendaciones para los futuros investigadores, con lo cual se pretende brindar una orientación que amplíe el campo de acción y las posibilidades de análisis a futuro. Además, se realiza un paralelismo entre los objetivos planteados al inicio de esta investigación y los resultados obtenidos a través de la misma para evaluar su cumplimiento.

### **5.2 Limitaciones del estudio**

El presente estudio tiene limitaciones de acceso, debido a que el campo de acción del investigador se centra en el departamento de producción de la empresa A. Esta área corresponde al sector de construcción, por ende, posee como entes centrales de la indagación a los residentes administrativos, de obra, licitaciones, sus respectivos auxiliares y las relaciones cotidianas enmarcadas dentro de la Comunicación Organizacional Interna.

Además, también analiza la comunicación del departamento de producción con las otras áreas mediante el uso de la plataforma empresarial, pero no indaga en el manejo interno de estas (Departamento de recursos humanos y el Departamento de diseño). Debido a que estos tienen sus propios núcleos de trabajo que no comparten la misma locación con el departamento de producción.

### 5.3 Recomendaciones para investigaciones posteriores

Se recomienda abordar futuras investigaciones profundizando en los diferentes departamentos que componen las organizaciones para obtener una visión global de la Comunicación Organizacional Interna dentro de las empresas del sector constructivo. También se aconseja actualizar los datos adquiridos, incluyendo al personal que no está capacitado en el uso de tecnología, es decir, la comunicación interna con el personal de servicio que forma parte de la organización.

Debido a la constante evolución de las plataformas y la aparición de nuevas formas de interacción empresarial se invita a realizar un paralelo entre las tecnologías actuales y las tecnologías nacientes con el objeto de analizar como éstas últimas influyen en el desempeño de las labores cotidianas de los colaboradores.

### 5.4 Conclusión

La herramienta que enlaza los procesos, departamentos y personal en la constructora analizada es la utilización de las TIC como medio de Comunicación Interna. Estas revolucionan la manera de transmitir el conocimiento generando nuevas experiencias de reclutamiento, capacitación, aplicación de procesos, distribución y comunicación.

La Comunicación Organizacional Interna es de vital importancia dentro de la empresa de construcción, debido a que todas las actividades están relacionadas. En el momento que una de estas actividades se retrasa por problemas logísticos, de materiales, mano de obra o eventualidades, afectará el desarrollo normal de múltiples tareas a cargo de los otros colaboradores y retrasará el cronograma de entrega. Para que esto no suceda, se utilizan **procesos internos** (tales como: Plataforma, correo empresarial, capacitaciones empresariales, comité de obra, actas de seguimiento, y auditoría interna/obra) para establecer vínculos diarios entre los

supervisores. Herramientas que necesitan la Tecnologías de Comunicación e información para su efectiva difusión empresarial.

En la empresa de construcción, las TIC conectan los diferentes departamentos corporativos diseminados en distintas partes de la ciudad, a través de la creación de las plataformas empresariales. Al acceder a la plataforma los colaboradores encargados de cada actividad pueden retroalimentarla, generando sugerencias e inquietudes que pueden ser resueltas por miembros del mismo o de otro departamento en tiempo real. Originando así, flujos de comunicación constantes diseminados en la entidad. La finalidad de las TIC es la articulación de las subdivisiones empresariales.

En este estudio se han caracterizado los elementos inherentes de las TIC que modifican la dinámica corporativa. Estas están presentes en todas las estelas de la rama empresarial, es decir, transforman el clima organizacional y el clima laboral (pilares de funcionamiento básico empresarial), teniendo como métodos tecnológicos las plataformas empresariales, los correos, intranets o portales para empleados, en donde se encuentra toda la información periódica y los foros en línea, cuya finalidad es la articulación de las subdivisiones empresariales.

En el futuro el alcance que las Tecnologías de Información y Comunicación será amplio y estará más integrado en los sistemas corporativos, ya que como lo plantea la catedrática Iliá López la inclusión en redes sociales, foros, y blogs genera nuevas formas de expansión del repertorio de productos y el impacto visual generado a futuros clientes, sin necesidad de desplazamientos, innovando la atención al consumidor. Asimismo, el aporte a la comunidad global se genera a través de nuevas formas de expansión en el portafolio de productos, sin necesidad de desplazamientos, innovando la atención al consumidor.



El impacto generado por las TIC es una serie de interconexiones que propenden el incremento de la Comunicación Organizacional Interna. Las TIC son la fuente de almacenamiento, edición y propagación en la gestión de los recursos, la productividad, la logística y la distribución de productos, relaciona los eslabones empresariales sin la necesidad de un contacto directo beneficiando áreas apartadas.

Mediante el uso de las TIC se fomenta las relaciones laborales óptimas, el ambiente de trabajo ideal, la cooperación y el manejo de conflictos. A su vez, a través de las TIC también se gestiona la optimización de las condiciones de distribución de espacio, iluminación, ergonomía y demás características que buscan la satisfacción por parte del colaborador, es decir, se promueve el Clima Organizacional, el Clima Laboral y la Comunicación Organizacional.

Con estas múltiples ventajas, el colaborador se siente más identificado con la organización. Esta, otorga condiciones de desarrollo no solo a nivel profesional sino también a nivel personal con lo cual la productividad se incrementa.

**Chapter 6: Bibliografía**

Alvarez, S. (Agosto de 2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Obtenido de

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/cap3.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap3.htm)

Alveiro, C. (2011). *Los sistemas de información como herramienta para la competitividad organizacional*. Obtenido de

<https://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/120/235>

Campoy, T. (2017). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Obtenido de

[https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas\\_e\\_instrum.\\_cualitat.Libro.pdf](https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_e_instrum._cualitat.Libro.pdf)

Cubillos, D. (26 de Febrero de 2012). *Tecnología de la Información y Comunicación YOPAL*.

Obtenido de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>

Dimilecacu. (16 de Octubre de 2010). *Slideshare*. Obtenido de Diario de campo:

<https://es.slideshare.net/dimilecacu/diario-de-campo>

Dinero, R. (30 de Enero de 2018). *Dinero*. Obtenido de

<https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/tendencias-de-tecnologia-mas-importantes-en-colombia/254681>

Fiestu, A. (28 de noviembre de 2012). *Realidad aumentada con la WEB 4.0*. Obtenido de

<https://tuiteroaburrido.wordpress.com/2012/11/28/realidad-aumentada-con-la-web-4-0/>

Guerra, M. (Abril de 2011). *Oficina de la CEPAL en Bogotá*. Obtenido de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4818/1/S110124\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4818/1/S110124_es.pdf)

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf)

Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*. Obtenido de

<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>

Ibañez, C. (Septiembre de 2008). *Revista EAN*. Obtenido de Metodologías de la investigación en las Ciencias sociales; Fases, Fuentes y selección de técnicas:

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/download/450/442>

Iñiguez, L. (Septiembre de 2008). *Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades* .

Obtenido de MÉTODOS CUALITATIVOS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES :

<file:///C:/Users/Parra/Desktop/SEMILLERO/Observacion%20participante.pdf>

Jociles, M. (2016). *Institut Català d'Antropologia*. Obtenido de La observación participante:

¿consiste en hablar con “informantes”?:

<https://www.raco.cat/index.php/QuadernseICA/article/viewFile/317138/407207>

Latorre, M. (Marzo de 2018). *Universidad Marcelino Champagnat*. Obtenido de

[http://umch.edu.pe/arch/hnomarino/74\\_Historia%20de%20la%20Web.pdf](http://umch.edu.pe/arch/hnomarino/74_Historia%20de%20la%20Web.pdf)

López, I. (Mayo de 2012). *RAZÓN Y PALABRA* . Obtenido de EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA COMUNICACIÓN:

[http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/03\\_Lopez\\_V79.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/03_Lopez_V79.pdf)

MINEDUCACIÓN, M. (2017). *Marco Nacional de Cualificaciones*. Obtenido de

[https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362829\\_recurso.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362829_recurso.pdf)

Moreno, P. (diciembre de 2005). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8917/Indice.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Pérez, Y. (Mayo-agosto de 2009). *Las Comunidades vir unidades virtuales de conocimiento*.

Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181421565006.pdf>

- Quiroga, D. (Agosto de 2007). *Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*. Obtenido de  
<file:///C:/Users/Parra/Desktop/moni/Dialnet-ComunicacionClimaYCulturaOrganizacionalParaLaGesti-5096761.pdf>
- Ramírez, S. (2012). *Universidad EAN*. Obtenido de LA SINERGIA ENTRE LAS TIC Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN DIEZ PYMES DEL SECTOR DE SERVICIOS:  
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4370/RamirezDeysi2013.pdf?sequence=5>
- Robledo, J. (Septiembre de 2009). *Nure Investigación*. Obtenido de Observación Participante: informantes claves y rol del investigador :  
[www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450](http://www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450)
- Rocamora, J. (11 de Mayo de 2016). *Marketing 4eCommerce*. Obtenido de Web 4.0: la revolución que transformará el eCommerce.
- Saldoval, C. (Diciembre de 2002). *Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Obtenido de  
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
- Valle, M. (2015). *Revista Luciérnaga*. Obtenido de Facultad de Comunicación Audiovisual - Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid:  
<http://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/publicaciones/revista-luciernaga/luciernaga-13/pdf/la-investigacion-en-comunicacion-organizacional.pdf>

Vitorelli, K. (2014). *SciELO*. Obtenido de Hablando de la Observación Participante en la investigación cualitativa EN EL PROCESO SALUD-ENFERMEDAD:

<http://scielo.isciii.es/pdf/index/v23n1-2/metodologia1.pdf>

## Anexo

A través de la observación participante el investigador recopila y evidencia tanto el desarrollo de las actividades, como los agentes involucrados en las mismas. Este compendio de cada elemento se agrupa en tres apartados: La descripción de la actividad, las notas metodológicas y las notas personales. Estas tienen por objetivo facilitar la exposición de los datos.

### A.1 Diarios de campo

<p><b>Diario de campo N° 1</b>  <b>Fecha:</b> 07 de septiembre del 2017  <b>Lugar:</b> Instalaciones campamento Empresa A</p> <p><b>Descripción de la actividad:</b>  Revisión de la plataforma y correos empresariales.</p> <p><b>Notas metodológicas:</b></p> <p>El primer movimiento en la mañana es revisar la plataforma empresarial y los correos internos para constatar cambios de especificaciones en los planos o cualquier otra modificación resultado de las reuniones con los clientes, cada trabajador tiene un código de acceso y este solo puede ser usado dentro de las instalaciones de la organización.</p> <p>La plataforma se actualiza desde la oficina principal y es deber de todos los colaboradores revisarla en las primeras horas de la mañana. De no hacerlo podrian haber modificaciones en los diseños estructurales de la edificación que no se revisaron a tiempo lo que conllevaría a la construcción con planos obsoletos, por ende reprocesos y retraso en tiempos de entrega.</p> <p><b>Notas personales:</b></p> <p>Si existe alguna retroalimentación por parte del personal se usa los correos internos para informarlo a la oficina principal. Además, incluso si la comunicación con los jefes es verbal y directa, las confirmaciones de ordenes que pueden llegar a ser contraproducentes se realizan via correo. De esta forma se deja constancia en caso de ocurrir alguna eventualidad. Por lo tanto, las plataformas y los correos permiten una comunicación en dos direcciones, generando flujos interconectados en tiempo real.</p>	<p><b>Diario de campo N° 2</b>  <b>Fecha:</b> 02 de noviembre del 2017  <b>Lugar:</b> Instalaciones campamento Empresa A</p> <p><b>Descripción de la actividad:</b>  Capacitación empresarial.</p> <p><b>Notas metodológicas:</b></p> <p>Cada colaborador debe completar todos los niveles de capacitación que se encuentran en la plataforma, a la cual se tiene acceso con una código único personal e intransferible. Las capacitaciones están divididas en segmentos, entre los cuales se encuentran: preguntas básicas empresariales, conducto regular para peticiones, diligenciamiento de control de actividades, diligenciamiento de pedidos de suministros y seguridad industrial empresarial.</p> <p>Aunque existe una plataforma que contiene toda la información necesaria para poder responder las preguntas de las encuestas, la persona encargada de calidad verifica personalmente que todos los colaboradores tengan conocimiento veridico en todas las áreas, y ayuda a resolver las dudas que se generen.</p> <p><b>Notas personales:</b></p> <p>La ingeniera encargada del área de calidad relata como las capacitaciones virtuales son una gran ayuda para los colaboradores. Cada uno de ellos accede a la plataforma según su disponibilidad horaria y se capacita a su propio ritmo. Con esto, las actividades diarias no se ven afectadas y el consumo de materias primas utilizada en la capacitación convencional es disminuido.</p>
---	---

**Diario de campo N° 3****Fecha:** 16 de febrero del 2018**Lugar:** Instalaciones campamento Empresa A**Descripción de la actividad:**

Comité de obra.

**Notas metodológicas:**

Todas las tardes al finalizar la jornada laboral se reúne el comité de obra alrededor de 1 hora. Este está conformado por el director de obra, el residente de obra, el residente administrativo y sus respectivos inspectores. Se revisa cada uno de los puntos acordados en reuniones anteriores, tales como: avance de actividades, reunión con contratistas, pago de cortes, cambios en la planimetría, adquisición de materiales, etc.

En cada comité el auxiliar administrativo es el encargado de diligenciar la bitácora. En ella se registra todos los acuerdos pactados durante ese día y quien es el encargado de cada tarea. Dicha bitácora es firmada por cada uno de los asistentes y retomada al día siguiente en el comité.

**Notas personales:**

El comité es una manera de comunicación eficaz dentro de los miembros del equipo. Este hace que las actividades estén permanentemente monitoreadas y todos los entes poseen información de primera mano. La bitácora es un elemento fundamental para evaluar los pactos acordados y las fechas de entrega, con los acuerdos firmados y su revisión diaria las posibilidades de fallas a largo plazo se reducen.

**Diario de campo N° 4****Fecha:** 27 de junio del 2018**Lugar:** Instalaciones campamento Empresa A**Descripción de la actividad:**

Actas de seguimiento.

**Notas metodológicas:**

Las Actas de seguimiento se utilizan en 5 procesos de la obra como constancia de los acuerdos planteados y comprobación de calidad en el desarrollo de las fases. Existe actas en los comités de obra, en el seguimiento diario del equipo de seguridad industrial, en el préstamo de contratos y cortes de contratistas, en las carpetas de trazabilidad (planimetría) y en las auditorías internas y de obra.

Cada acta es diligenciada por el personal que requiere el servicio y supervisada por la persona encargada de su archivo que puede variar dependiendo de la actividad. Por ejemplo, las actas de contratos y cortes son fichadas en el área de administración bajo la custodia del residente mientras que las carpetas de trazabilidad con su respectiva acta son responsabilidad de cada profesional.

**Notas personales:**

Las actas de seguimiento son un elemento indispensable en la comunicación interna de la organización. No solo como registro en las auditorías sino que sirve al profesional como guía para determinar de manera sencilla el curso de las actividades de un día determinado, haciendo más fácil su búsqueda y teniendo conocimiento pleno del tiempo empleado en realizar la actividad y por lo tanto, estimar su finalización de acuerdo al contrato planteado.

**Diario de campo N° 5****Fecha:** 18 de julio del 2018**Lugar:** Instalaciones campamento Empresa A**Descripción de la actividad:**

Auditoría interna y de obra.

**Notas metodológicas:**

Se realizan dos auditorías: La interna, encargada de supervisar que la documentación y los formatos se encuentren debidamente diligenciados. Y la de obra, encargada de vigilar la calidad de los procesos y materiales en el transcurso de la edificación.

La auditoría de obra se hace por medio de supervisión constante a las actividades realizando pruebas de resistencia, visita a los depósitos de materiales y control de planos. Si se encuentra alguna anomalía o sugerencia se comunica a través de radio con el ingeniero encargado y se levanta un acta de acuerdo en caso de incumplimiento reiterativo.

En la auditoría interna los controles son fechados y los auditores se reúnen con cada colaborador revisando control de procesos y capacitaciones a través de las plataformas.

**Notas personales:**

Las auditorías mantienen una constante supervisión sobre todas las actividades involucradas. El control constante facilita la entrega de actividades dentro del plazo establecido y con el cumplimiento de calidad que se requiere.