



FACULTAD DE COMUNICACIONES

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“ESTUDIO Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA UNA EMPRESA MYPE”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Autora:

Shirley Alexandra Rivera Sanchez

Asesor:

Dr. Alfieri Díaz Arias

Lima - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
EXECUTIVE SUMMARY	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	22
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	38
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Ventas de las Mypes en el Perú.....	13
Tabla 02 Empleo de las Mypes en el Perú.....	15
Tabla 03 Organigrama de la empresa.....	22
Tabla 04 Cuadro Excel con datos sobre el tiempo de servicio.....	41
Tabla 05 Excel de incentivos por culminar grados académicos.....	42
Tabla 06 Calendario oficial de fechas festivas.....	44
Tabla 07 Cuadro de donación del material de reciclaje.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Logomarca de la empresa Inducontrol.....	16
Figura 02 Estructura de periódico mural.....	40
Figura 03 Formato de saludo oficial por aniversario.....	41
Figura 04 Pieza gráfica de la campaña ‘Una tapita hace la diferencia’.....	46
Figura 05 Encuesta sobre el periódico mural.....	47
Figura 06 Encuesta sobre reconocimiento por tiempo de servicio.....	48
Figura 07 Encuesta de incentivos por culminar grados académicos.....	49
Figura 08 Encuesta sobre la celebración de aniversario corporativo.....	49
Figura 09 Encuesta sobre el nuevo calendario de festividades.....	50
Figura 10 Encuesta sobre el nuevo cronograma de capacitaciones.....	51
Figura 11 Encuesta sobre el nuevo grupo de WhatsApp corporativo.....	51
Figura 12 Encuesta sobre las reuniones del ‘Desayuno Creativo’.....	52
Figura 13 Encuesta sobre la campaña de reciclaje ‘Una tapita hace la diferencia’	53

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto está amparado en la responsabilidad profesional que vengo ejerciendo como Coordinadora de Marketing de la compañía Sociedad Inducontrol Ingeniería S.A.C., empresa dedicada al sector de automatización, control de procesos industriales e implementación de laboratorios hardware y software. El objetivo estratégico de la empresa es potenciar y mejorar la comunicación organizacional para que, de esta forma, optimice la imagen corporativa de cara a sus grupos de interés, específicamente a sus clientes peruanos y también a sus *partners* internacionales.

La empresa carecía del uso canales oficiales de comunicación interna, canales básicos que deben poseer todas las compañías. El Departamento de Marketing de Inducontrol realizó un diagnóstico donde se pudo evidenciar las carencias en cuanto a comunicación organizacional, así que se implementó un plan de mejora que consistió en nueve acciones en la búsqueda de la mejora de la comunicación interna de la empresa y luego se aplicó un instrumento de estudio, una encuesta cerrada para contrastar las acciones llevadas a la práctica y determinar el nivel de satisfacción a los pobladores de Inducontrol. Se realizaron recomendaciones por cada acción implementada con el objetivo de mejorar los resultados y obtener una aceptación mayoritaria por parte de los empleados.

Palabras Clave: Plan de Mejora | Comunicación Organizacional

EXECUTIVE SUMMARY

This project is covered by the professional responsibility that I have been exercising as Marketing Coordinator of the company Sociedad Inducontrol Ingeniería S.A.C., a company dedicated to the automation sector, control of industrial processes and implementation of hardware and software laboratories. The strategic objective of the company is to promote and improve organizational communication so that, in this way, it optimizes the corporate image for its stakeholders, specifically its Peruvian clients and also its international partners.

The company lacked the use of official internal communication channels, basic channels that all companies must have. Inducontrol's Marketing Department carried out a diagnosis where the deficiencies in organizational communication could be evidenced, so an improvement plan was implemented that consisted of nine actions in the search to improve the internal communication of the company and then applied a study instrument, a closed survey to contrast the actions carried out and determine the level of satisfaction of the Inducontrol residents. Recommendations were made for each action implemented with the aim of improving results and obtaining a majority acceptance by employees.

Keywords: Improvement Plan | Organizational Communication

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica . Madrid, España : Gesbiblo S.L.
- Amorós, E. (2011). Comportamiento Organizacional. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- BBVA Communications (2020). ¿Cuál será el futuro de las pymes peruanas en 2021?. Recuperado el 2 de noviembre del 2021, <https://www.bbva.com/es/pe/cual-sera-el-futuro-de-las-pymes-peruanas-en-2021/>
- Cañari, A. Las pymes peruanas en el marco de los acuerdos comerciales. Recuperado el 14 de noviembre del 2021. <https://facultades.usil.edu.pe/derecho/carrera-de-relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales/>
- ComexPerú (2021). El número de MYPES peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia. Recuperado el 4 de noviembre del 2021, <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>
- Flores de Gortari, S. y Orozco Gutiérrez, E. Hacia una comunicación administrativa integral. 2 edición, México: Editorial Trillas, 2002.
- García, J. (2011). La Comunicación Interna. Madrid, España : Díaz de Santos.

- Huamán, J. (2009). Las Mypes en el Perú. Recuperado el 5 de noviembre del 2021, <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Lacasa, A. (2011). Gestión de la Comunicación Empresarial. Madrid, España: Ediciones Gestión 2000.
- López E. (2021) Percy Krapp: “Más del 20 % de mypes cerraron sus puertas. Recuperado el 14 de noviembre del 2021. <https://lacamara.pe/percy-krapp-mas-del-20-de-mypes-cerraron-sus-puertas/>
- MYPES.pe ¿Sabes qué son las PYMES y en qué se diferencian de las MYPES?. Recuperado el 14 de noviembre del 2021 <https://mypes.pe/noticias/sabes-que-son-las-pymes-y-en-que-se-diferencian-de-las-mypes>
- Ospina, Enrique. Estrategias de Comunicación corporativa: 14 de diciembre de 2009. http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=26337
- Slocum, H. (2010). Comportamiento Organizacional. México, México : Cengage Learning.