

PROGRAMA DE ESTRUCTURACIÓN EN COMUNICACIÓN INTERNA
Y BIENESTAR LABORAL DE GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.

OMAIRA REBECA MONSALVE RAMÍREZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
BUCARAMANGA
2013

PROGRAMA DE ESTRUCTURACIÓN EN COMUNICACIÓN INTERNA
Y BIENESTAR LABORAL DE GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.

OMAIRA REBECA MONSALVE RAMÍREZ

TRABAJO DE PASANTÍA PARA ASPIRAR AL TÍTULO DE COMUNICADOR SOCIAL-
PERIODISTA

SUPERVISOR
ALFREDO ÁLVAREZ OROZCO
COMUNICADOR SOCIAL – MAGISTER EN PEDAGOGÍA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
BUCARAMANGA
2013

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, Agosto 12 de 2013.

AGRADECIMIENTOS

Extiendo mis más sinceros agradecimientos a Galvis Ramírez y Cía. S.A. por permitir mi desarrollo profesional al interior de su organización. A la Dra. Luz Helena Rodríguez Prada, por el acompañamiento y la confianza demostrada a lo largo de este proceso de aprendizaje continuo. A todo el equipo de la Unidad Gestión Humana por la compañía y el apoyo.

Al docente Alfredo Álvarez por su disposición durante la pasantía desarrollada. Finalmente a mi familia, en especial a mis padres y hermana, Rubén, Omaira y Renata, por alimentar mis ganas de salir adelante y estar siempre dispuestos.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	10
2. OBJETIVOS	16
3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	17
4. CONCLUSIONES	19
5. RECOMENDACIONES	21
BIBLIOGRAFÍA	22
ANEXOS	23

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A	23
ANEXO B	24
ANEXO C	25
ANEXO D	27
ANEXO E	30
ANEXO F	34

RESUMEN

TITULO: PROGRAMA DE ESTRUCTURACIÓN EN COMUNICACIÓN INTERNA Y BIENESTAR LABORAL DE GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.
AUTOR(ES): Omaira Rebeca Monsalve Ramírez
FACULTAD: Facultad de Comunicación Social
DIRECTOR(A): Alfredo Álvarez Orozco

RESUMEN

Durante el proceso de pasantía realizado en Galvis Ramírez y Cía. S.A., se desarrolló el “Programa de estructuración de comunicación interna y bienestar laboral”. En él se abordaron diferentes problemáticas, bajo el precedente de un diagnóstico hecho a la comunicación interna de la empresa. El mayor alcance evidenciado, fue abrir el espacio del “Asistente de comunicación y bienestar” en la empresa, pues no existía en la organización la figura del comunicador organizacional. Posteriormente se procedió a delimitar el proyecto con el cual se esperaba estructurar las comunicaciones internas de la empresa, además de alcanzar metas propias de la organización, reflejadas en el posicionamiento de la identidad corporativa y la cultura organizacional, los medios de comunicación interna, los beneficios empresariales y el aprendizaje representativo. Establecidos los objetivos, se planteó el cronograma, donde por medio de tácticas, actividades, acciones, tiempos de ejecución planteados y porcentaje de cumplimiento, se visualizaron los avances realizados, éstos reflejados principalmente en sacar adelante diferentes impresos que dieran soporte a las comunicaciones de la empresa, tales como el Reglamento Interno y La Vanguardita, el fortalecimiento del proceso de inducción, el registro de los eventos realizados a manera de Gestión del conocimiento, la actualización virtual y física de algunos medios de comunicación, el fortalecimiento de la imagen corporativa, entre otros. Este proceso evidenció su importancia, en la medida que se lograron cimentar las bases para una comunicación interna eficiente, donde se propuso conjugar los medios virtuales y físicos en pro de la comunicación de la organización y dejar un precedente que permitiera fortalecer con el tiempo los medios de comunicación existentes. Se espera a su vez que los documentos establecidos, los procesos propuestos y los indicadores manejados, se mantengan a través del tiempo, se evalúen constantemente y de ser necesario se cambien según las condiciones de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Comunicación Interna, programa organizacional, plan estratégico

Vº Bº DIRECTOR DE PASANTÍA

ABSTRACT

TITLE: PROGRAM OF INTERNAL COMMUNICATION STRUCTURING AND LABOR WELFARE IN GALVIS RAMÍREZ Y CÍA S.A.
AUTHOR(S): Omaira Rebeca Monsalve Ramírez
FACULTY: Facultad de Comunicación Social
DIRECTOR: Alfredo Álvarez Orozco

ABSTRACT

Among the internship made in the publishing house Galvis Ramírez y Cía. S.A., the "Program of internal communication structuring and labor welfare" was developed. There were address some issues, under the precedent of a diagnosis made to internal communication of the company. The broader goal achieved, was to open a space in the company named "Communication Assistant and welfare", because in the organization did not exist the figure of the organizational communicator. Then the project was delimited by some goals in terms of internal communications, besides aiming some company's own expectations which were expected to structure the company's internal communications, reflected in the positioning of corporate identity and organizational culture, domestic media, benefits representative business and learning. Settled the objectives, the schedule was raised, where through tactics, activities, actions, execution times and percentage of compliance raised the progress were visualized them mainly reflected in taking forward various printed material that gave support to the communications company, such as the Rules of Procedure and La Vanguardita, strengthening the induction process, the registration of the events held by way of knowledge management, virtual and physical upgrading of some media, strengthening corporate image among others. This process showed its importance, evidencing the goals achieved in efficient internal communication, which was proposed to combine the virtual and physical media in favor of communication of the organization and leave a precedent that would eventually strengthen the media Existing communication. Turn is expected that the documents provided, the proposed process and handled indicators will maintain over time, constantly evaluating and if necessary be changed according to the conditions of the company.

KEYWORDS:

Internal Communication, Organizational Program, Estrategic Plan.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El proceso de cambio que se ha venido generando en Galvis Ramírez y Cía. S. A., lugar donde se desarrolla ésta pasantía, es un fenómeno interesante de comunicación, pues al ser una empresa direccionada por productos masivos de información y a su vez, contar con gran cantidad de comunicadores sociales en su haber, no contaba con la presencia de un comunicador organizacional, razón por la cual desde la Unidad Gestión Humana se decidió incluir dicha figura como herramienta estratégica para la consecución de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Dicha decisión se fundamentó en la vasta necesidad de sacar adelante diferentes proyectos que se gestaron al interior de la Unidad, los cuales no habían recibido la difusión necesaria o por otra parte no se contaba con el personal para poder dedicarle el tiempo necesario a los mismos.

De esta manera el “Programa de estructuración de comunicación interna y bienestar laboral” surgió como una respuesta oportuna al cubrimiento de las actividades propias de la Unidad, al igual que las de la empresa en general. Pues en él se idearon estrategias pertenecientes al área de trabajo, que se veían directamente involucradas con el desarrollo de la organización en general y de los colaboradores que en ella se desempeñan.

Las estrategias de comunicación que se diseñaron y ejecutaron tales como campañas, impresos y divulgaciones virtuales, tuvieron un rol importante al momento de llevar a cabo dicho programa, pues por medio de ellas, se manejó una mecánica comunicativa que de manera paulatina, se implementó y se asimiló al interior de la organización.

Ahora bien, se sentó un precedente que sirve como punto de partida para poder continuar desarrollando los procesos comunicativos internos no sólo como información emitida, sino como herramientas de cambio organizacional.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Grupo Corporativo Galvis Ramírez es un grupo de empresas que se ha venido consolidando a lo largo del tiempo a nivel nacional gracias a la visión y directriz de su Presidente Corporativo Alejandro Galvis Ramírez y su hijo, actual Gerente de Galvis Ramírez y Cía. S.A., el Dr. Alejandro Galvis Blanco. Hoy en día cuenta con cobertura en las siguientes ciudades y medios, además de su sede principal Vanguardia Liberal en Bucaramanga, ubicada en la Calle 34 # 13 – 42 Centro:

- **EL UNIVERSAL DE CARTAGENA**

EL UNIVERSAL



- **LA TARDE DE PEREIRA**

LaTarde



- **EL NUEVO DÍA DE IBAGUÉ**

Día EL NUEVO
EL PERIÓDICO DE LOS TOLIMENSES



- **VANGUARDIA VALLEDUPAR**

Vanguardia
Valledupar - Cesar



- **CADENA COLOMBIANA DE PERIÓDICOS**



Vanguardia Liberal es una empresa de tradición en el oriente colombiano, dirigida a través del tiempo por la familia Galvis, su fundador fue el señor Alejandro Galvis Galvis en 1919. Actualmente perdura su idea principal, la cual fue crear un espacio de expresión para los santandereanos, pero de igual manera se ha proyectado para su crecimiento y desarrollo.

Su misión empresarial: *“Vanguardia Liberal es una empresa Santandereana de comunicación masiva, de espíritu tradicionalmente liberal, cuya misión es informar veraz,*

ética, justa, oportuna e imparcialmente a sus lectores, crear y orientar opinión pública y cumplir el deber de transmitir los mensajes publicitarios de sus clientes de tal forma que la comunidad del Nororiente Colombiano logre la satisfacción del derecho de estar bien informada y el periódico contribuya así a mejorar la calidad de vida de sus gentes en procura de una sociedad más democrática, progresista y libre”.

Sus visiones:

- ❖ Continuar siendo líder en la región, en un constante proceso de evolución tratando de afianzar el posicionamiento y proyección de Vanguardia Liberal en las principales ciudades del país.
- ❖ Contar con el mejor talento humano, comprometido con la organización y con ofrecer productos y servicios de la mejor calidad.
- ❖ Posicionar un periódico popular Nacional (Q'hubo) en alianza con El Colombiano de Medellín y El País de Cali, para ubicarlo en el primer diario popular de circulación nacional.
- ❖ Realizar inversiones en todas las áreas del periódico en tecnología e infraestructura, para garantizar Productividad en todas las áreas.
- ❖ Desarrollar contenidos relevantes, útiles y únicos que emocionen y conquisten a los hogares del área metropolitana de Bucaramanga y zonas aledañas
- ❖ Ser el primer periódico en Latinoamérica en el manejo eficiente y rentable de costos y gastos. (Sociedad Interamericana de Prensa)
- ❖ En el 2015 estar en el 25% de los hogares de Bucaramanga y Zona Metropolitana. Actualmente estamos en el 12%)
- ❖ Desarrollar y proveer soluciones de Publicidad de gran efectividad y rentabilidad para nuestros clientes.
- ❖ Mantener la ventaja y el liderazgo construido por los antecesores y llevar esta compañía a un nivel aún más alto del nivel en el que la recibimos
- ❖ Continuar consolidando nuestra imagen de Periódico Modelo para muchos otros que vienen de otros lugares a adoptar nuestros procesos y esquemas de trabajo

Sus valores corporativos:

- Honestidad
- Respeto
- Humildad
- Perseverancia
- Responsabilidad

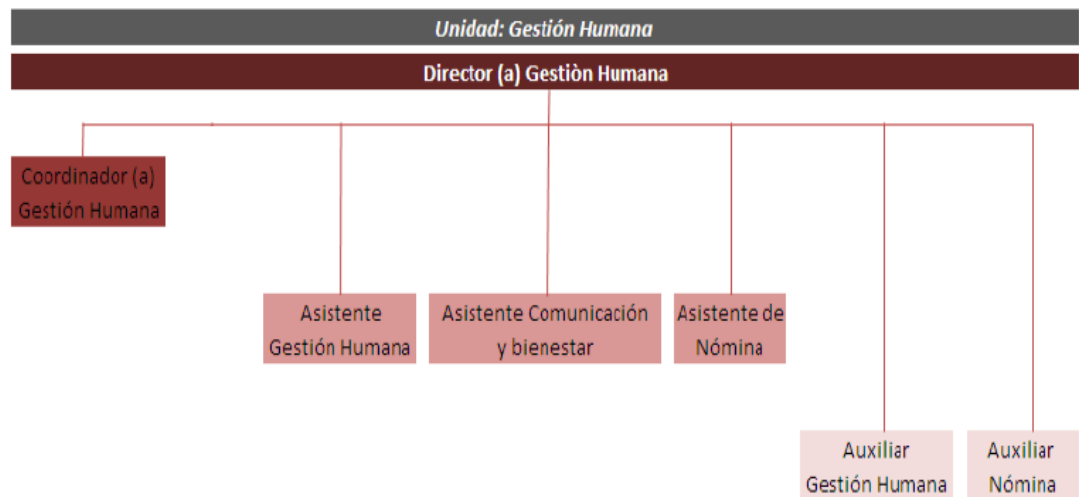
Su estructura organizacional (Ver anexo A) comprende el siguiente esquema: Junta directiva, Presidencia, revisor fiscal, Gerencia, Unidades estratégicas divididas entre Negocio de Audiencias y Negocio de Pauta y Unidades de soporte.

- Unidades estratégicas:
 - Redacción: Es una importante unidad estratégica de negocio, orientada hacia la audiencia, cuya principal responsabilidad es realizar el contenido escrito y gráfico del periódico, de tal forma que la información suministrada por las fuentes asociadas para las noticias nacionales e internacionales sea relevante, interesante y actualizada para los lectores .
 - Circulación: Se encarga de la distribución y comercialización de los periódicos Vanguardia Liberal y Q'hubo en Santander, a través de los diferentes canales de venta y distribución que son Suscripciones, Puntos de Venta, Voceadores y Promotores de Venta
 - Publicidad: El Departamento de Publicidad tiene como objetivo el diseño y la comercialización de la pauta publicitaria de los productos: Vanguardia Liberal - Q'hubo Bucaramanga – Q'hubo Barrancabermeja –Revista GENTE de Cabecera – Revista GENTE de Cañaveral - Vanguardia.com – Impresos comerciales Carro Valla – Otras Publicaciones (revistas y ediciones especializadas que publicamos a lo largo del año).

- Unidades de soporte:
 - Administrativo: Procesan, analizan y producen toda la información contable y financiera en forma veraz y eficiente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos, de acuerdo a las normas legales vigentes y políticas de la empresa. Igualmente, responde por el manejo de recursos físicos, operación de activos, bodega y almacén así como la supervisión y control de recursos (cartera) buscando siempre la excelencia y mejora en los procesos que faciliten un ambiente óptimo de trabajo y manteniendo una positiva y estrecha relación con las demás áreas de la Empresa.
 - Servicios Generales: Compra y logística de la consecución de la principal materia prima: El papel. El transporte del periódico desde la sede principal hasta los diferentes puntos de venta del Departamento de Santander y Valledupar, de tal forma que los productos lleguen a tiempo y en buen estado para su respectiva distribución. Garantizar la seguridad tanto del personal como de la planta física de las sedes de la organización. Mantener en perfecto estado de limpieza y armonía las instalaciones de la principal, sus oficinas y agencias.
 - Tecnología: Este departamento se encarga de brindar el soporte técnico necesario en infraestructura de cómputo para toda la organización, a la vez que investiga, desarrolla o adquiere e implementa nuevas tecnologías que buscan optimizar los procesos diarios que responden a las necesidades actuales y futuras del negocio
 - Financiero e inversiones: Es el área de la empresa conformada por un equipo de 3 personas que se encarga principalmente de: Administrar los recursos económicos de la compañía de modo que se garantice el cumplimiento de todos los compromisos y obligaciones que se adquieren durante la operación. Elaborar del presupuesto general de la empresa y hacerle el seguimiento del cumplimiento del mismo mes a mes. Realizar los análisis económicos de los proyectos que se desarrollen al interior de la empresa y fuera de ella.

- **Producción:** Es el encargado de la elaboración del periódico, esta área es fundamental ya que allí se realiza el producto de la empresa y en consecuencia de acuerdo a la calidad con que se elabore el periódico depende la satisfacción de nuestros clientes. En esta área el proceso empieza en fotomecánica, allí se arreglan las fotos, se revisan los textos de las noticias, luego al proceso de producción y elaboración para empezar a imprimir la cantidad planeada de periódicos de acuerdo al plan hecho anteriormente.
- **Gestión Humana:** Orienta, soporta y gestiona los procesos que requiere el colaborador desde su ingreso hasta su desvinculación, ofreciendo servicio con calidad y oportunidad. Centraliza procesos de contratación, Selección de personal, inducción, capacitación, nómina, Salud Ocupacional, Desarrollo Organizacional y relación laboral. Adicionalmente, es el encargado del bienestar de todos los colaboradores de la organización, brindando programas y actividades que fomenten estilos de vida saludables. Apoya a la Empresa en contratos, convenios y la representación judicial ante los entes Jurisdiccionales del Estado, Administración de Justicia, Fiscalía General y demás entidades de control.

Ésta última Unidad fue el lugar donde se realizó la pasantía universitaria, la cual cuenta con el siguiente recurso humano:



La misión de la Unidad Gestión Humana es la de implementar y desarrollar estrategias que garanticen el establecimiento de una cultura organizacional que potencie una empresa eficiente, productiva y competitiva y que busque el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colaboradores de Vanguardia Liberal. Y sus objetivos son:

- Orientar la Cultura Organizacional hacia el servicio, partiendo de la revisión de la misión y los valores corporativos y el establecimiento de la visión de Vanguardia Liberal.
- Implementar manual de funciones y reclasificación de denominaciones del cargo para todas las áreas de la organización basado en el modelo de competencias.
- Implementar procesos de selección de acuerdo con los niveles jerárquicos de la organización desarrollado a partir del modelo de competencias.
- Implementar procesos de inducción y evaluación de ajuste como complemento a la selección de personal de las diferentes áreas.
- Establecer los indicadores de Gestión del área.
- Implementar procesos de desvinculación de personal.
- Apoyar a los dueños de procesos en la implementación y cumplimiento de los procesos críticos.
- Establecer programas de Bienestar laboral, apoyado con EPS, Fondos de Pensiones y Caja de compensación.
- Desarrollar y divulgar el Programa de Salud Ocupacional a todo el personal.
- Implementar un programa de medición y mejoramiento del Clima Organizacional.
- Desarrollar programas de capacitación orientados al desarrollo de competencias técnicas e individuales.

En estos momentos el ámbito de comunicación interna, se encuentra en la estructura de Gestión Humana, pues se pensó que desde allí se podría dar pie a los diferentes procesos comunicativos al interior de la empresa, soportando a su vez la parte de bienestar laboral y se planteó como un primer paso en la construcción de una unidad de comunicaciones a largo plazo.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar las comunicaciones internas en el marco de la creación del cargo de Asistente de comunicación y bienestar laboral en la Unidad Gestión Humana de la empresa Galvis Ramirez y Cía. S.A.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Posicionar la identidad corporativa y la cultura organizacional.
- Capitalizar los medios de comunicación interna.
- Potencializar los beneficios empresariales.
- Capitalizar el conocimiento mediante el aprendizaje representativo

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En acuerdo con el cronograma estipulado para el desarrollo de la pasantía en Galvis Ramírez y Cía. S.A., a continuación se hace referencia detallada de las actividades que se realizaron con miras a alcanzar los objetivos:

- ✓ Frente al tema de “Posicionamiento de la identidad corporativa y la cultura organizacional” se realizaron dos tácticas dentro del cronograma, las cuales correspondieron en primera instancia a orientar la Cultura Organizacional hacia los objetivos estratégicos, partiendo de la revisión de la misión y los valores corporativos y el establecimiento de la visión de Vanguardia Liberal, donde se propuso una nueva misión, visión y valores empresariales de la mano con la información suministrada por gerencia (Ver Anexo B). Además se pensó una campaña de comunicación y difusión de misión, visión y valores, la cual no siguió su curso dado que la propuesta sugerida no se logró revisar y aprobar desde la gerencia.

En segunda instancia se planteó la implementación el proceso de inducción y evaluación de ajuste como complemento a la selección de personal de las diferentes áreas, ésta, por medio del soporte de materiales para el proceso de Inducción, su realización mensualmente con los nuevos colaboradores y la implementación del formato de evaluación del proceso (Ver anexo C)

- ✓ En términos de “Capitalización de medios de comunicación interna” se trabajó en la reactivación y actualización en estructura física de medios internos de comunicación con el equipamiento de las nuevas carteleras institucionales adecuadas para la difusión de la información. Además la vigencia comunicativa en los contenidos de los medios, por medio de la actualización semanal de la información en cada uno de los medios impresos y virtuales (Ver anexo D)

Creación (redacción de notas, toma de fotografías) y acompañamiento de diseño al periódico interno “Vanguardita”, donde se agruparon dos ediciones, las cuales cubrieron la información hasta mitad de año, plasmadas en la tercera edición del impreso con 24 páginas de contenido organizacional (Ver anexo D)

- ✓ Por parte de la “Potencialización de beneficios empresariales” se ejecutaron los diferentes eventos empresariales enfocados al bienestar de los colaboradores, a los cuales se les diseñó su imagen, se realizó el proceso de difusión, logística y evaluación. En cuanto a la relación empresa – Colaboradores, la generación de espacios de integración de las diferentes áreas, tales como actividades de trabajo en equipo y torneos relámpago, quedaron acordadas con la Universidad Santo Tomás de Aquino, pues se piensan realizar por medio de la gestión de los practicantes de Cultura física recreación y deporte, pero no se ejecutó totalmente, por cuestiones de horarios académicos. (Ver anexo E)

- ✓ En cuanto a “Capitalización del conocimiento mediante el aprendizaje representativo” se trabajó en la parte de documentación de los eventos para el cargo de Asistente de Comunicación y bienestar, dejando consignada toda la información pertinente para la ejecución de los eventos a manera de gestión del conocimiento usando un cuadro diseñado para tal fin. Al igual frente a este tema, se realizó un adelanto al establecer estándares informativos para cada medio de comunicación interna formal (correo electrónico, pantallas, intranet y carteleras informativas), por medio de un documento que contiene los mínimos de contenido para cada caso.

Por otra parte se otorgó el apoyo al proceso comunicativo de la empresa en materia de comunicación oral y reuniones efectivas, diseñando la herramienta para el desarrollo de las mismas (Ver Anexo F)

- ✓ Actividades adicionales fuera del cronograma: Diseño de artes para comunicación de campañas de salud ocupacional, capacitaciones y Fondo de Empleados. Estandarización de formatos con la imagen institucional. Proceso de actualización de la Intranet en Valledupar. Acompañamiento al proceso de creación de guión y escaleta para el nuevo Video Institucional. Creación del cronograma de grabación del video Institucional, selección de personajes y locaciones. Recibo y gestión de auxilios y beneficios corporativos. Seguimiento y presentación de Indicadores de Gestión de la Asistencia de Comunicación y Bienestar. Señalización Interna. Fortalecimiento de identidad de la Unidad por medio del aplicativo “Garantizado”. Seguimiento al programa de Orden y Aseo.

4. CONCLUSIONES

Al transcurrir seis meses de trabajo en Galvis Ramírez y Cía. S.A. se lograron diferentes objetivos en materia de comunicación. El proceso iniciado desde el año 2012 con la práctica universitaria sentó un precedente comunicativo al interior de la organización, pues preparó al personal y a la empresa en sí, para la continuidad de la pasantía, de la cual serán expuestas las conclusiones a continuación.

Es un hecho que en Vanguardia Liberal existen múltiples públicos, los cuales fueron identificados en el diagnóstico de la práctica universitaria. Dichos públicos necesitan de medios diferentes para poder asimilar la comunicación, por ello es fundamental que se manejen en la medida de lo posible, los mismos contenidos por medios formales como la Intranet, las pantallas informativas, los correos masivos y los informales, donde resalta con gran eficiencia el voz a voz, el cual se destaca al ser el más efectivo en materia de impacto comunicativo en el público que no tiene acceso a los medios virtuales.

Es también esencial que exista una persona encargada de las comunicaciones en la empresa, pues se evidenció que facilita el proceso comunicativo que Los colaboradores referencien a una persona como el emisor principal de la información oficial de la empresa, ya que acuden a un centro focalizado para obtener contenidos certeros y confiables.

Ahora bien, si se identifica una persona como comunicador oficial, ésta debe conocer al máximo los detalles propios de la organización, pues es ella la que realiza las veces de puente informativo, que si bien, por algún motivo no contase con el conocimiento de algún tema relevante, tenga la capacidad de direccionar la solicitud o inquietud a quien pueda dar curso a la misma.

Se puede concluir además, que dentro de ésta casa editorial, es relevante realizar proceso de inducción, pues los resultados que se evidenciaron en materia de clima organizacional fueron significativos, ya que las personas manifestaron estar satisfechas con esta actividad, pues por medio de herramientas lúdicas, el recorrido por la organización y la presentación oficial de la empresa se pudieron ubicar en el contexto de la organización.

El bienestar laboral fue otro factor que se vio altamente implicado durante la ejecución de las actividades, pues en comparación con años anteriores los eventos tuvieron una acogida mayor entre los colaboradores, reflejándose así que la inversión realizada en cada uno de ellos, se retribuye a la empresa en compromiso e identidad con la organización, factores clave para la consecución de objetivos corporativos.

El fortalecimiento del mail masivo como herramienta fundamental de comunicación fue otro factor importante, pues el diseño de los correos enviados, generó un mayor porcentaje de recordación, ya que ofrecía la información de una manera más amable, la cual permitió que la información calara de forma eficiente y certera en el común de los colaboradores.

De manera general se puede concluir, que la comunicación interna en Galvis Ramírez y Cía. S.A. tuvo un avance claro y directo, que si bien, aún tiene muchos aspectos por mejorar, presenta una ventana abierta a los mismos, ya que al quedar el espacio establecido y dispuesto a las acciones que se propongan, se encuentra en potencial mejora a medida que se desarrollen dichas acciones.

5. RECOMENDACIONES

Finalizado el proceso de pasantía, surgen ciertas recomendaciones para la organización en materia de comunicación organizacional. En primera instancia se propone que el cargo de Asistente de Comunicación y Bienestar permanezca al interior de la organización, pues es un rol fundamental en materia de flujos de comunicación y de estrategia corporativa, pues se evidenció durante el proceso que dicho rol va de la mano con los objetivos de la empresa, los cuales soportados en un plan estratégico de comunicaciones son la combinación idónea para su debido alcance.

Además se recomienda que el cargo desarrolle los indicadores de gestión respecto a la parte de comunicación, pues los enfocados a bienestar laboral, ya sirven como precedente para las estrategias a tomar en este flanco, lo cual corrobora que los concernientes a comunicación deben ser implementados para basar en ellos la planeación estratégica de comunicaciones para el próximo año.

Por otra parte se sugiere que el presupuesto destinado a las comunicaciones de la organización sea un poco más amplio, pues el staff necesario para la adecuada comunicación al interior de la organización debería ser mayor, esto con miras a la posible apertura de una unidad de comunicaciones la cual trabaje de la mano con mercadeo, pues estas dos facciones de la empresa se encuentran desligadas, razón por la cual no se termina de capitalizar el recurso y la posibilidad de crecimiento de la empresa como tal.

Finalmente se propone a la Universidad que se busquen más espacios como éste, donde la organización no contaba con un comunicador organizacional en su nómina, pues por medio del proceso académico que se genera entre la empresa y la institución, se pueden abrir más posibilidades para los profesionales de la comunicación, ya que al tener la oportunidad de mostrar los avances empresariales que se generan desde el ámbito comunicativo es posible crear la necesidad de incluirlos como herramienta fundamental al interior de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

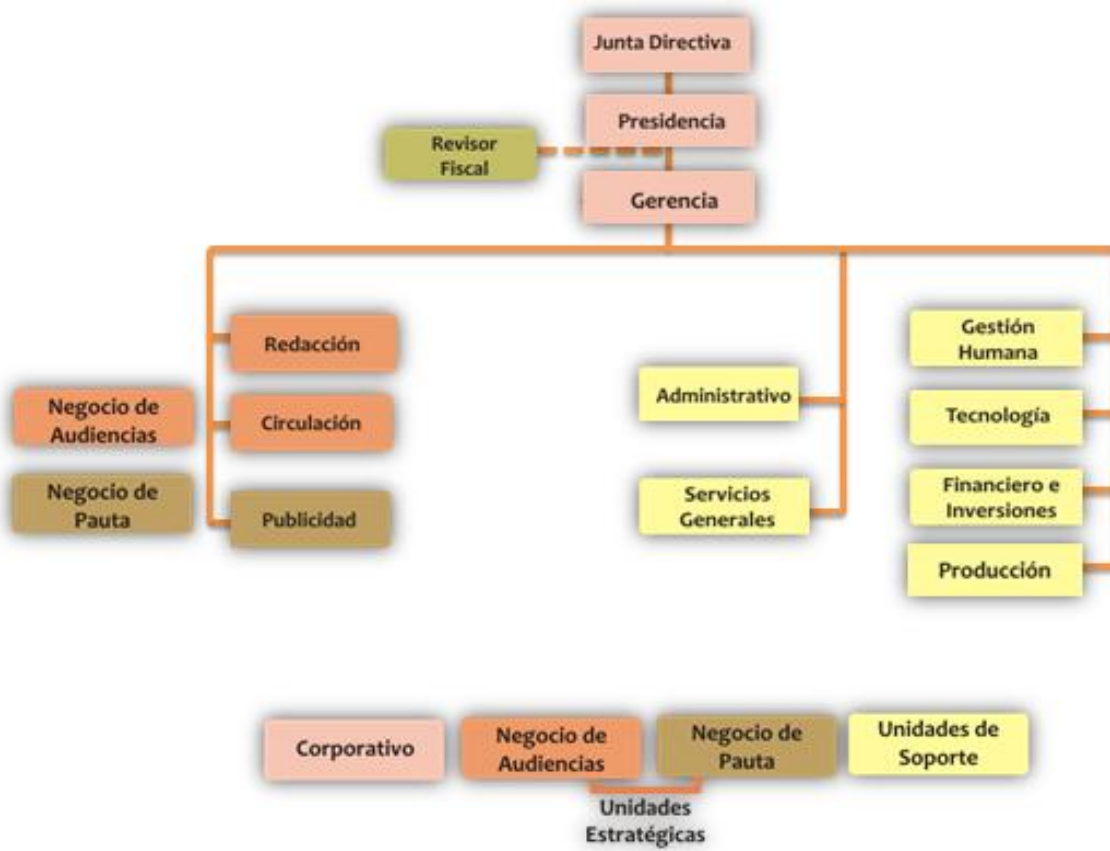
MESTANZA, Josefa; RUIZ, Antonio; VENTURA, Rafael. “La auditoría de comunicación interna: Una aproximación conceptual y metodológica”. Revista Latina de Comunicación Social. Tenerife, Canarias. Abril, 1999, no 18. ISSN: 1138-5820. Disponible en: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999qjn/81haba3.htm>

BRANDOLINI, Alejandra; GONZÁLEZ, Martín; HOPKINS, Natalia. “Comunicación interna, Claves para una gestión exitosa”. Argentina. Mayo, 2009. Edic.1. ISBN: 978-987-601-57-3. Disponible en: http://abcomunicaciones.com.ar/sites/default/files/cap1-claves_para_una_com_exitosa.pdf

PABLOS, Giovani; RAMÍREZ, Yanelis; ROMÁN, Aimara. “Puntos comunes de la comunicación organizacional & control interno”. Contribuciones a la Economía. Junio 2010. ISSN 1696-8360. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2010/>

ANEXOS

ANEXO A



ANEXO B

GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.

Por ser Galvis Ramírez y Cía. S.A. la empresa gestora del Grupo Corporativo Galvis, además de una de las empresas de mayor tradición de nuestra región, se convierte en la cuna y sede principal del mismo. Desde sus inicios en 1919 dio fe de la gran proyección y visión de su Fundador el Dr. Alejandro Galvis Galvis, quien con su legado a lo largo del tiempo cimentó las bases de esta próspera y rentable organización. Es así pues, como Galvis Ramírez y Cía. S.A. tiene la responsabilidad de mantenerse en el tiempo como el medio escrito líder de la región, siendo consciente de su pertenencia a una gran red de empresas de la cual es eje central, pero sobre todo modelo a seguir, pues es ejemplo constante de desarrollo, calidad y mejora continua. Para permanecer como la empresa sólida que es y además de ello evolucionar de forma significativa, en Galvis Ramírez y Cía. S.A. se desarrolla una estrategia de éxito en materia de cultura organizacional, enmarcando su proyección en los siguientes lineamientos organizacionales:

- ❖ **Misión:** En Galvis Ramírez y Cía. S.A. somos el medio de comunicación escrita líder del oriente colombiano. Suplimos las necesidades informativas y publicitarias de nuestros lectores y anunciantes de manera integral, con productos y servicios de calidad que aportan de manera directa al desarrollo económico de la región. Además contamos con el capital humano, la infraestructura y la tecnología idóneos, lo cual nos hace el ejemplo claro de empresa con proyección, sólida, transparente y honesta.
- ❖ **Visión:** Para el 2015 en Galvis Ramírez y Cía. S.A. nos ratificaremos como el medio líder defensor de los intereses de la región y principal vitrina publicitaria del desarrollo local y nacional. Mantendremos nuestra proyección de manera rentable, diversificando y cubriendo mayor cantidad de públicos y servicios. Además la calidad en productos y contenidos reflejarán el bienestar de nuestro talento humano, empresa y accionistas.
- ❖ **Valores corporativos:** HONESTIDAD, RESPETO, RESPONSABILIDAD, INTEGRIDAD, CORTESÍA, AMABILIDAD Y LEALTAD.
- ❖ **OBJETIVOS EMPRESARIALES:**
 - Capitalización de los públicos externos, tanto lectores como anunciantes, basados en la diversificación de contenidos y productos.
 - Fortalecimiento de la cultura organizacional y el posicionamiento de marca, partiendo del bienestar de colaboradores, la salud financiera de la empresa y el retorno para los accionistas.
 - Desarrollo integral de la organización en materia de tecnología, infraestructura y capital humano.
 - Cubrimiento informativo eficiente y eficaz al servicio de la comunidad y de la región en general.

ANEXO C

ITINERARIO JORNADA DE INDUCCIÓN – GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.

- I. Bienvenida
- II. Explicación de la actividad
- III. Ice-braker. Dinámica “Reloj”
- IV. Tips para la permanencia en Vanguardia Liberal
- V. Presentación oficial de la empresa
- VI. Intervención de la Caja de Compensación familiar
- VII. Recorrido por las instalaciones
- VIII. Actividad dinámica de refuerzo
- IX. Cierre y Conclusiones.

EJEMPLO CARTA DE BIENVENIDA

Bucaramanga, Marzo de 2013

Señor(a):
DORIS HELENA ZORRILLA QUINTERO
Ciudad

Reciba un cordial saludo de parte de **Galvis Ramírez y Cía. S.A.**

El primero de Septiembre de 1919 “Vanguardia Liberal” comenzó a escribir su historia en el oriente colombiano. Desde ese instante ha trabajado arduamente para convertirse en el símbolo insigne de los Santandereanos, documentando e informando todos los hechos noticiosos de la región.

Actualmente, llena miles de hogares con el cubrimiento pleno de las noticias a lo largo y ancho del territorio nacional. Día a Día se construye en nuestra empresa un futuro promisorio de la mano de todos sus colaboradores, proyectándose la visión de nuestro fundador Alejandro Galvis Galvis, saliendo adelante hombro a hombro y alcanzando metas en conjunto como una gran fuerza de trabajo.

Desde hoy usted formará parte del talento humano que integra este gran proyecto, pues ha sido elegido con detalle y precisión entre una gran variedad de aspirantes a su posición. Esperamos que pueda aportar su experiencia y conocimientos para contribuir al logro de nuestros objetivos y de igual forma su aprendizaje sea continuo y satisfactorio.

Es por esto que estamos orgullosos de darle la **Bienvenida a Nuestra Organización**, seguros que con su trabajo y compromiso, seguiremos construyendo una historia llena de frutos en conjunto.


HELENA RODRIGUEZ PRADA
Directora Unidad de Gestión Humana.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD – INDUCCIÓN CORPORATIVA – GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.			
NOMBRE:			
RELEVANCIA DE LA ACITIVIDAD			
1. ¿Tuve información relevante para mi desarrollo dentro de la empresa?	SI		NO
	POR QUÉ:		
2. ¿Tuve información nueva sobre la empresa?	SI		NO
	POR QUÉ:		
3. Al momento de iniciar la actividad mi conocimiento sobre la empresa era:	Malo		Bueno
	Regular		Excelente
4. Al momento de terminar la actividad mi conocimiento sobre la empresa es:	Malo		Bueno
	Regular		Excelente
DINÁMICA DE LA ACTIVIDAD			
5. ¿Las actividades fueron claras?	SI		NO
	POR QUÉ:		
6. Las actividades permitieron resolver mis dudas frente al funcionamiento de la empresa	SI		NO
	POR QUÉ:		
CAPACITADOR			
7. Tenía claridad frente al tema?	SI		NO
8. Tenía buen manejo del público?	SI		NO
9. Explicaba con claridad?	SI		NO

ANEXO D



Nueva Cartelera Institucional.

PLANTILLA MES A MES DE PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

MEDIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	JUNIO							
	S1		S2		S3		S4	
CARTELERAS INSTITUCIONALES	4	Ingresos del mes de Mayo Publicación especial para cartelera de SURA Semana 1 Vanguardia Saludable	12	Expectativa evento Vanguarderitos Semana 2 Vanguardia Saludable	18	Cambio de lugar evento Vanguarderitos Cartelera cultural Comfenalco Santander Semana 3 Vanguardia Saludable	25	Publicación de resultados del programa comprometido con mi empresa Semana 4 Vanguardia Saludable

INTRANET	4	Ingresos del mes de Mayo. Actualización de cumpleaños. Actualización de contenidos Comfenalco. Publicación de resultados comprometido con mi empresa	12	Actualización de galería. Fotos día de la Familia Recordatorio actividades de Vanguardia Saludable	18	Creación de la pestaña correspondiente al Fondo de empleados, además de sus contenidos y diseños.	25	Invitación oficial evento Vanguardieritos
PLAYER	4	Información básica (cumpleaños, servicios de AME, certificados)	12	Expectativa evento Vanguardieritos. Semana 2 Vanguardia Saludable	18	Actualización de promociones para la tarjeta vital Actualización de SURA Semana 3 de Vanguardia Saludable	25	Publicación de resultados de comprometido con mi empresa Actualización de campaña de S.O para producción

Vanguardia

Circulación gratuita

Junio de 2013

PASO A PASO VAMOS MEJORANDO

A partir de ésta, la tercera edición de la ya reconocida "Vanguardia", podrás encontrar diferentes secciones que se enfocan y profundizan en los temas de interés para todos los colaboradores de Galvis Ramírez y Cía.

S.A. Nuestras anteriores ediciones se fueron desarrollando paso a paso y en ésta última edición podrás encontrar diversos contenidos que abarcan todos los ámbitos de nuestra empresa, con lo que pretendemos

que te mantengas informado plenamente del acontecer organizacional. Descúbrelos y forma parte de este proyecto corporativo de manera activa dándonos tu opinión frente a los artículos y temas que en ella se tratan.

Retomado el programa de **PRENSA ESCUELA**



Pág. 5

Convención anual de ventas, juntos 2013



Pág. 7

Combos Transilvania

De hoy en adelante podrás adquirir en las CAJAS de nuestra empresa las entradas a TRANSILVANIA de la siguiente manera:

OFERTA	Personas	Valor Persona	Total
COMBO FAMILIAR	10	2800	28000
COMBO MEGA	15	2500	37500
COMBO MAXI	20	2300	46000

Si compras una entrada adicional a las estipuladas en alguno de los combos, debes cancelarla con su valor tradicional de \$3.000*

**Ahora si no tienes excusa
TE ESPERAMOS**

Vanguardia

Pág. 19



De puño y letra de una de nuestras periodistas

Pág. 12

Lanzamiento interno de la revista:



Pág. 4



ANEXO E

El 19 de julio de 2013 10:33

Doctora
LUZ HELENA RODRÍGUEZ PRADA
Directora Talento Humano
Vanguardia Liberal
REBECA MONSALVE RAMIREZ
Bienestar Laboral

El programa de Cultura Física, Deporte y Recreación de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga ofrece a ustedes el siguiente plan de trabajo, que se desarrollará a partir del mes de agosto con la asignación de un estudiante en Prácticas Profesionales y con el apoyo de los espacios académicos de pedagogía, voleibol y electiva de profundización en el campo físico – deportivo.

El practicante será asignado para el desarrollo de los siguientes proyectos en tiempos concertados entre ambas partes con el coordinador de prácticas de la Universidad.

Dentro de las funciones establecidas estarán:

1. Acompañar el diseño, planeación, organización y evaluación de los proyectos.
2. Articulación entre el personal de Vanguardia Liberal y el Departamento de Bienestar Laboral.
3. Supervisión de los juegos en los fines de semana.
4. Reporte de informes y seguimiento a los proyectos.
5. Informe general de los proyectos.

Las actividades concertadas con ustedes.

PROYECTO	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	CONTENIDOS
ESCUELAS DEPORTIVAS	Fútbol y Natación	Fines de semana, sábados y domingos (8:00 – 10:00 am)	Adaptación. Acondicionamiento físico. Fundamentación técnica. Fundamentación táctica.
TORNEOS RELAMPAGO	Voleibol, baloncesto y juegos autóctonos.	Fines de semana, sábados y domingos (8:00 – 10:00 am)	Acondicionamiento físico. Fundamentación técnica. Fundamentación táctica.
JUEGOS DE INTEGRACIÓN	Por dependencias.	Día escogido (Toda una jornada incluido el almuerzo)	Juegos de integración. Juegos de aplicación. Juegos estratégicos.

Proyectos que se podrán integrar a sus programas institucionales y que serán iniciados durante a partir de la primera semana del mes de agosto con la asignación de un practicante.
Sin otro particular.

MIKE WILLIAM BARRETO BECERRA
Decano Académico
Facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación

EJEMPLO DE EVENTOS REALIZADOS



Invitación

Galvis Ramírez y Cía. S.A. y la
Unidad Gestión Humana
tienen el gusto de invitarte a la
celebración del día de:

La Secretaria

Lugar: Restaurante Puerta del Sol
Hora: 5:00 pm.
Fecha: LUNES 29 DE ABRIL

¡Te esperamos!

Vanguardia
Liberal

Día de la Familia
Programación
Domingo 19 de Mayo.

Vanguardia
Liberal

Actividades

Piscinada y actividades infantiles:
A partir de las 9 am. Lugar: Piscina Transilvania
y Cancha de basket.

Clase de Rumba - Instructores Body Tech:
10 am. Lugar: Cancha de grama

Vanguardia Tiene Talento:
11:30 am. Lugar: Salón principal

Serenata para la familia
2:30 pm. Lugar: Salón principal

feliz
día de la madre

"Las palabras nunca
alcanzarán para expresar
lo que sentimos,
porque simplemente
ustedes son
lo mejor del mundo"

Vanguardia
Liberal

ma mamá mami
HERMOSA
amor incondicional
creativa abnegada
TEAM TEAM TEAMO
CREES en
vida paciente
responsable
AMOROSA
FUERTE amable
INCONDICIONAL





PORQUE SIEMPRE
 pensamos en darte lo **mejor**

Ahora nuestro evento anual de Vanguardieritos será en

ARKADIA

**Lugar: Cuarto Piso Local - 426
 Centro Comercial Cacique**

Hora: 9 - 11 am.

Fecha: Domingo 7 de Julio

**Ven y disfruta de la mejor
 Zona de Juegos de la Ciudad**

¡NO TE LO PIERDAS!

**INSCRIPCIONES HASTA
 MAÑANA MIÉRCOLES 3 DE JULIO.
 NO OLVIDES TU BOLETA
 PARA EL INGRESO A LAS
 INSTALACIONES DE ARKADIA.**



19 MAYO
Día de la Familia

Entrada

Pre-Venta: \$1.500 (En las ventanillas de Servicio al Cliente)

En la sede: \$2.000 (En la portería de la Sede *Sólo este domingo)

*Máximo 8 invitados por colaborador

*Colaboradores y afiliados presentando el carné no cancelan entrada.

Actividades

Piscinada
 Serenata para la familia
 Actividades infantiles

**VANGUARDIA
 TIENE TALENTO**

Gran Bazar Pro Fondo de Empleados

Comida en Pre-venta:	Comida en Transilvania:
Bandeja de Carne \$10.000	Bandeja de Carne \$12.000
Bandeja de Pollo \$10.000	Bandeja de Pollo \$12.000
Mute \$8.000	Mute \$10.000
Mixto \$12.000	Mixto \$14.000
(carne o pollo + mute)	(carne o pollo + mute)
Postres \$2.500	Postres \$2.500
Empanadas \$1.500	Empanadas \$1.500

**Venta de bonos de comida:
 auxiliar Fondo de Empleados**

ANEXO F

GUÍA PRÁCTICA PARA LA REALIZACIÓN DE REUNIONES EFECTIVAS GALVIS RAMÍREZ Y CÍA. S.A.

Si va a liderar una reunión, tenga en cuenta los siguientes parámetros para su adecuada realización:

PREPARACIÓN

1. Defina el objetivo de su reunión
2. Decida quién debe asistir a la reunión para alcanzar los objetivos que desea lograr
3. Si se va a tratar más de un tema, priorícelos de mayor a menor importancia
4. Asigne las intervenciones de la siguiente manera: Tema – Responsable – Tiempo asignado
5. Asigne un tiempo específico para el desarrollo de inquietudes al finalizar cada intervención
6. Circule la agenda antes de la reunión por lo menos con un día de anticipación
7. Si hay alguna información importante que todos deben conocer, resáltela al momento de anticipar la agenda
8. Comuníquese con los asistentes a la reunión por algún tipo de medio (mail, telefónicamente, personalmente) antes de la reunión para aclarar su objetivo y abordar cualquier inquietud que exista
9. De ser necesario, aclare a los asistentes los documentos que deben traer a la reunión tales como informes, reportes, estadísticas o cifras importantes para poder llevar a cabo la reunión.
10. Diligencie con tiempo el formato de reuniones de diseñado en Galvis Ramírez y Cía. S.A.

DURANTE LA REUNIÓN

1. Consigne la hora de inicio
2. Cíñase al orden del día
3. Respete el tiempo asignado a cada participante
4. Tome apuntes o deje algún tipo de registro de las intervenciones
5. Al finalizar cada punto aclare nuevamente la información que resultó del mismo y de ser necesario realice un consenso visible para las acciones deseadas
6. No permita solucionar las preguntas que surjan durante las intervenciones, ya sean propias o de los asistentes, para ello tienen un espacio asignado en el cronograma
7. Establezca fechas claras para futuros compromisos
8. Todas las intervenciones son importantes, pero no todas son pertinentes, por lo tanto en la sección de preguntas realice un paneo para saber quién va a realizar intervenciones, y numérelas para tener control sobre las mismas
9. Si al finalizar el tiempo de preguntas, persisten dudas, establezca el medio por el cual éstas serán solucionadas y prosiga con el orden del día.

10. Agradezca a los participantes su asistencia y hágales saber la importancia que tuvo su presencia para la realización de la misma

DESPUÉS DE LA REUNIÓN

1. Hacer seguimiento a las actividades pendientes
2. Comunicar el acta final con conclusiones y apuntes a todos los participantes
- 3.

PRESENTACIÓN EXPLICATIVA SOBRE REUNIONES EFECTIVAS



REUNIONES EFECTIVAS

Elemento de la estructura de control de gestión

Si tienes más para leer,
tenes más y mejores cosas para decir.

Vanguardia
liberal

FORMATO PARA REUNIONES EFECTIVAS



ACTA GENERAL PARA REUNIONES GALVIS RAMÍREZ Y CÍA S.A.			N°		
DÍA		LUGAR			
MES		HORA DE INICIO			
AÑO		HORA DE FINALIZACIÓN			
PERSONAS CONVOCADAS		NOMBRE	POSICIÓN	ASISTENCIA	
				SI	NO
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
10					
TEMA PRINCIPAL					

	Tema	Responsable	Tiempo asignado
ORDEN DEL DÍA	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
ACTIVIDADES PENDIENTES ACTA ANTERIOR	RESPONSABLE		
	ACTIVIDAD:	:	
	Observaciones:	Realizado	Pendiente
	RESPONSABLE		
	ACTIVIDAD:	:	
	Observaciones:	Realizado	Pendiente
	RESPONSABLE		
	ACTIVIDAD:	:	
	Observaciones:	Realizado	Pendiente
	RESPONSABLE		
	ACTIVIDAD:	:	
	Observaciones:	Realizado	Pendiente
CONTROL DE INTERVENCIONES PARA	Participante:		

LA REUNIÓN	Observaciones:	
	Participante:	
	Observaciones:	
	Participante:	
	Observaciones:	
	Participante:	
Observaciones:		
PROGRAMACIÓN DE PRÓXIMAS ACTIVIDADES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	

Conclusiones y observaciones generales:
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: