



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE HONDURAS

"NUESTRA SEÑORA REYNA DE LA PAZ"

CAMPUS GLOBAL

ASIGNATURA:

**PLANEACION Y DISEÑO DE UN MODELO DE
CALIDAD**

DOCENTE:

ING. BERTHA MARICELA SALGADO

INTEGRANTES:

ANNER REINIERY PEÑA 1706200000387

ANTONY GABRIEL RODRÍGUEZ 0701200100137

GÉNESIS YAZZELY ALVARADO 0801199407969

LUIS GERARDO SARMIENTO 1501199900913

ROBERTO CARLOS CASTILLO 0703200101235

YADIRA MERCEDES ROSALES 1503199901791

Honduras, C.A.

24/10/2022

6 pasos para Construir un Plan de Comunicación

Interna

La comunicación interna representa el talón de Aquiles de muchas empresas. Por increíble que parezca, cuesta mucho que haya una comunicación fluida dentro de las diferentes áreas de una organización, e incluso dentro de una misma área organizativa.

Algunos de estos problemas en la empresa se podrían solucionar simplemente poniendo en copia cuando enviamos un email a otro compañero.

Pero no se trata de meter en un hilo de email siempre a todo el mundo en la empresa sean o no personas necesarias acerca de lo que se está tratando en un correo electrónico.





De lo que se trata es de analizar el qué es importante comunicar entre las diferentes áreas de la organización y diseñar un plan de comunicación interna para resumir qué asuntos se deben comunicar, en qué momento hacerlo y el cómo hacerlo.

¿Qué es un plan de comunicación interna?

Se trata de un documento en el cual se deja establecido los asuntos que deben comunicarse entre las distintas personas/departamentos/áreas que componen una organización y el cómo se debe llevar a cabo esta comunicación.

Beneficios de realizar un plan de comunicación interna.

Existen muchos beneficios de desarrollar e implementar un plan de comunicación interna. Entre ellas me gustaría destacar los siguientes:

-  Disminuye errores internos.
-  Reduce los errores externos que llegan al cliente (costes de no calidad).
-  Aumenta la eficiencia y la productividad de los trabajadores.
-  Disminuye los conflictos internos y la ambigüedad de a la hora de realizar ciertas tareas.

En relación a este último beneficio que te indico, la organización sin ánimo de lucro Ecoembes, tiene muy claro la importancia de la comunicación interna para formar un buen equipo de trabajo.

Cómo construir un plan de comunicación interna en 6 pasos

Como toda mejora que implementes en tu organización, ésta debe hacerse de forma ordenada y a través de las personas indicadas para ello.

A continuación, se muestran los 6 pasos que son esenciales para poder construir un plan de comunicación que tenga éxito en la organización:

Paso 1: Identifica departamentos / áreas de la organización en la que se deben comunicar asuntos internos

Identifica los distintos departamentos / áreas de tu organización y en dónde es imprescindible que exista comunicación.

Por ejemplo: comercial con administración, administración con producción, comercial con producción, etc.

Esta identificación y relación será la base para luego sentar a cada una de las personas responsables de dichos departamentos y tratar los asuntos que deben comunicarse de forma interna entre ellos.

Paso 2: Convoca una reunión entre los responsables de departamentos / áreas

En esa convocatoria, el orden del día debe ser “decisión de asuntos a comunicar internamente”.

Las personas asistentes a esa reunión deben conocer de antemano que lo que se va a tratar es el crear un plan de comunicación interna.

Por lo tanto, deben llevar preparados los asuntos que para cada uno de ellos es importante que les comunique el otro departamento y viceversa.

Paso 3: Decidir qué es lo que se debe comunicar entre departamentos / área de la organización

Este paso es el más importante de todos.

En este momento están sentados las personas responsables de cada departamento / área de la organización y estas tú dirigiendo y moderando la reunión para llegar a una conclusión que no es otra sino mejorar la comunicación interna entre ambas áreas organizativas.

¿Y qué asuntos se deben tener en cuenta a la hora de mejorar la comunicación interna?

Esto evidentemente dependerá de los departamentos o áreas de negocio que se estén reuniendo.

Pero en términos generales pueden tratarse los asuntos relacionados con:

- ❖ **Proveedores:** quién los selecciona de forma inicial, quién los evalúa de forma periódica, quién realiza pedidos, quién recibe pedidos.
- ❖ **Procesos administrativos:** qué documentación interna se debe hacer llegar al otro departamento.
- ❖ **Procesos de producción:** qué se debe comunicar para evitar incidencias en la producción.
- ❖ **El cliente:** quién debe comunicarse con el cliente para informar determinados aspectos.
- ❖ **Dirección:** quien debe reportar cierta información a la alta gerencia o dirección.

Como puedes ver, esto es una forma de dividir lo que se debe comunicar de forma general y a grandes rasgos.

Paso 4: Estructura del plan de comunicación interna

Este es el momento en el que debes de dejar por escrito los asuntos que anteriormente se han decidido comunicar entre los diferentes departamentos / áreas.

Paso 5: Entrega del plan de comunicación a los distintos integrantes de cada uno de los departamentos / áreas de la organización

Una vez hayas construido el plan de comunicación, los responsables de departamentos deberían entregar al resto de integrantes dicho plan para que éstos puedan revisar y aportar cualquier sugerencia o mejora al mismo.

Cada persona que desarrolle un puesto de trabajo debe tener presente qué es lo que debe comunicar.

Interiorizar este plan de comunicación y cumplirlo es la etapa más crítica para su éxito.

Paso 6: Revisión y/o rectificación del plan de comunicación en su caso

Si se han identificado algunas mejoras al plan y los responsables de ambos departamentos / áreas organizativas están de acuerdo, incorpóralos al plan de comunicación interna.

Una vez que hayas construido el plan de comunicación, el siguiente paso será probarlo y empezar a ponerlo en marcha en la organización para comprobar que efectivamente se mejora la comunicación interna de tu organización.