



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Propuesta de mejoramiento del proceso de comunicación interna en una empresa de desarrollo de soluciones informáticas.**

Corporación Universitaria Remington.  
Ingenierías.  
Ingeniería de sistemas.

Jesús Alexis Santos Diaz  
Silvana Ruiz Moreno  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024

**Tabla de Contenidos**

Resumen	3
Marco conceptual y contextual	4
Planteamiento del problema	5
Objetivos	6
Objetivos específicos	6
Contexto del trabajo	7
Desarrollo e implementación del aprendizaje	9
Caracterización del proceso de comunicación interna	9
Diagnóstico	10
Aplicación del diagrama Ishikawa como herramienta de diagnóstico.	10
Propuesta de mejora	13
Conclusiones	14
Referencias	15

## **Resumen**

El siguiente informe está centrado en abordar una deficiencia de la comunicación interna entre departamentos de una empresa de desarrollo de soluciones informáticas. Usando el contexto empresarial y dando uso a herramientas de caracterización, nos darán una clara visión de los agentes implicados en el proceso comunicativo. Teniendo como base esta caracterización se diagnostica, usando un diagrama Ishikawa, el sistema comunicativo. Esto con el fin de tener claro cuales son los apartados que generan el problema general de comunicación interna. Todo este diagnóstico nos dará los datos suficientes para realizar un plan de mejora que proponga herramientas y estrategias que le permitan a la empresa realizar una mejor labor comunicativa entre sus departamentos.

### **Palabras clave**

Mejora de procesos, comunicación interna, caracterización, Diagrama Ishikawa, plan de mejora.

### **Marco conceptual y contextual**

En cualquier empresa, optimizar los procesos es crucial para mejorar las operaciones y reducir las pérdidas al mínimo, buscando siempre maximizar las ganancias. Esto se logra mediante estrategias que elevan la calidad de las tareas diarias, lo cual contribuye al éxito de la organización en un mercado cada vez más competitivo.

Para mantenerse relevante en un entorno tan cambiante, es indispensable promover la mejora continua. Innovar en las comunicaciones internas es una táctica que facilita a las empresas enfrentar las demandas de este mercado moderno. La incorporación de prácticas y tecnologías de comunicación permite agilizar los procesos internos, posibilitando que las empresas reaccionen de manera más rápida y eficiente a los cambios en los proyectos.

La eficiencia en el ámbito laboral requiere del uso efectivo de herramientas que impulsen la productividad y de estrategias de comunicación que permitan transmitir ideas y puntos de vista con claridad. Esto también ayuda a que los equipos se enfoquen en las tareas de mayor importancia, descartando aquellas que no aportan valor. Así, estos elementos se convierten en pilares de la mejora continua dentro de la empresa.

Para alcanzar una alta productividad, resulta fundamental contar con un plan de comunicación bien estructurado que optimice el uso de los sistemas existentes. En los últimos años, las empresas han comprendido que la comunicación interna es un recurso

esencial e insustituible para lograr un funcionamiento adecuado y cumplir con sus objetivos. Sin canales de comunicación apropiados, pueden surgir problemas como la pérdida de información y la circulación de rumores, lo cual puede afectar el clima laboral y la satisfacción de los empleados (Pérez Calderón & Nomberto Vera, 2018).

### **Planteamiento del problema**

Una empresa de desarrollo de soluciones informáticas, destacada en proveer y mantener diferentes tipos de programas y herramientas a varias empresas del sector, ha evidenciado una oportunidad de mejora en sus comunicaciones internas. Actualmente, los métodos utilizados para la comunicación interna son deficientes y tienden a presentar fallos, lo que ha resultado más notorio tras la contratación de nuevo personal para atender el aumento en la demanda de pedidos y el mantenimiento de productos.

Estos fallos de comunicación se manifiestan de diversas formas. En primer lugar, la centralización excesiva de decisiones en el ingeniero jefe ha creado un cuello de botella, limitando la capacidad de respuesta de los equipos. Además, existe una ausencia de espacios de retroalimentación entre los equipos de desarrollo y pruebas, lo que impide que se identifiquen y resuelvan problemas antes de que afecten la calidad del producto final. Por último, la falta de comunicación transversal entre los departamentos involucrados en el proyecto ha llevado a descoordinaciones que repercuten negativamente en los tiempos de respuesta y en la eficacia del mantenimiento de los productos.

Como consecuencia de estas deficiencias, los productos que salen de la empresa presentan un número significativo de fallos, lo que impacta en la satisfacción del cliente. La inadecuada atención en el mantenimiento de estos productos dificulta brindar el soporte necesario para aclarar y resolver los problemas que enfrentan los usuarios. En este contexto, es crucial abordar estas fallas de comunicación y establecer un plan que optimice la interacción entre los diferentes equipos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de gestión de la comunicación entre los departamentos de una empresa de desarrollo de soluciones informáticas.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar el proceso de comunicación interna entre los departamentos de la empresa desarrolladora de soluciones informáticas.
- Diagnosticar los procesos y herramientas usados en la comunicación interna de la empresa desarrolladora de soluciones informáticas.
- Proponer estrategias de mejora a la comunicación entre los departamentos de la empresa desarrolladora de soluciones informáticas.

## **Contexto del trabajo**

### **Uso de un diagrama de flujo para caracterizar**

Para ser eficiente y tener claro el objetivo de trabajo hay que hacer uso de una herramienta eficaz para caracterizar de forma concisa el flujo de la comunicación. Esta herramienta nos permite describir un proceso o sistema y su uso en numerosos campos la hacen perfecta para comunicar los diferentes procesos de una forma gráfica muy clara y eficaz (Lucidchart, 2024). El uso de un diagrama que nos dé una vista clara del flujo es importante ya que los diagramas de flujo son una de las técnicas más útiles para la mejora continua de los procesos (Galloway, 2002).

### **Diagrama Ishikawa como herramienta de diagnóstico.**

Realizar un diagnóstico competente es esencial para generar un plan de mejora y una herramienta como el diagrama Ishikawa es perfecto para este tipo de tareas, ya que nos permite encontrar la causa de un problema en su raíz gracias al que su metodología se basa en el principio de causa y efecto (Salesforce LATAM).

### **Contexto de la empresa**

La empresa de estudio se dedica al desarrollo de software de carácter privado. Como organización sólida y comprometida considera que a través de soluciones informáticas innovadoras se transfiere conocimiento hacia los clientes de manera práctica, eficaz y de largo alcance. El desarrollo de soluciones informáticas para las empresas representa una alta ganancia ya que con ellos se pueden acortar procesos mediante la automatización. En

Colombia, donde el factor humano es muy determinante, las soluciones informáticas pueden ayudar a agilizar diferentes tareas o externalizar procesos que no demanden de una presencia de personal permanente. La visión de la organización es aumentar el promedio de ventas anuales y su utilidad neta. Para ello se habrá consolidado tanto en el mercado local como nacional. Así mismo, el producto contable será una marca consolidada integrando la Inteligencia Artificial. Igualmente contará con un equipo humano multidisciplinario, el cual será reclutado mediante una estrategia que permitirá captar talento.

La empresa se guía por los siguientes principios y valores organizacionales:

- La responsabilidad que se traduce en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con clientes y equipo de trabajo bajo los principios de honestidad y transparencia.
- El Servicio que permite llegar a los empleados y clientes con oportunidad, calidez y profesionalismo
- El Compromiso que facilita brindar un servicio con pasión por el trabajo, proyectar los objetivos empresariales y respetar la integridad y confidencialidad de la información de los clientes (Genoma, 2024).



## Desarrollo e implementación del aprendizaje

### Caracterización del proceso de comunicación interna

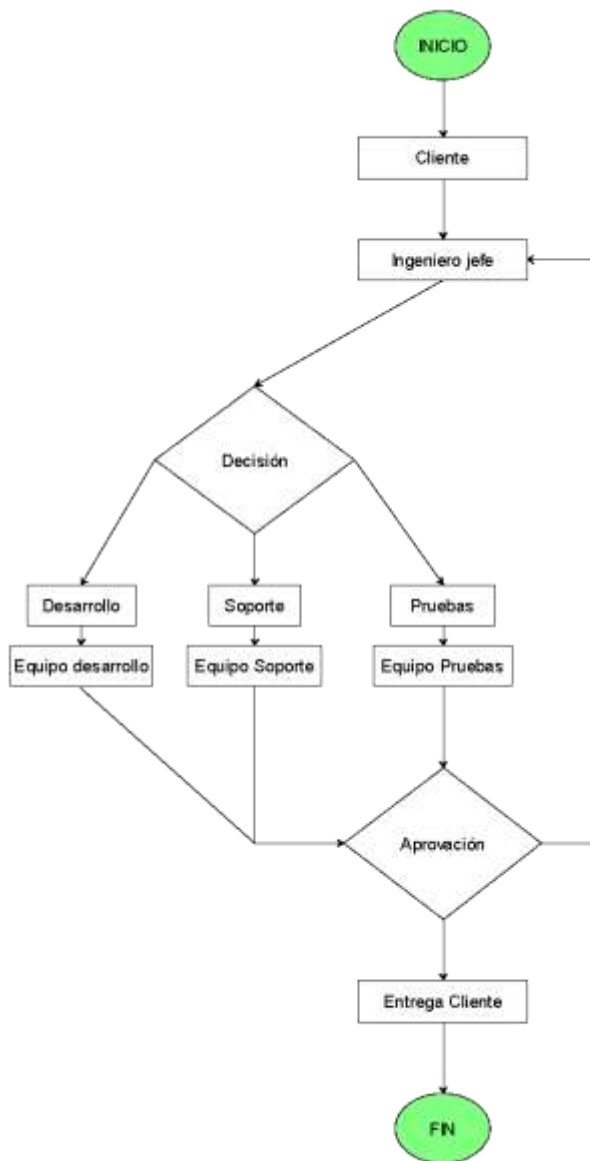


Figura 1. Diagrama de flujo comunicación interna establecida en la empresa  
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar el flujo proceso comunicativo de un mensaje es llevado a cabo por el ingeniero en jefe que el que, basado en lo que contenga el mensaje, decide el rumbo que tomará y qué departamentos se encargaran de la ejecución del contenido de este mensaje.

Teniendo como base el flujograma podemos inferir que la comunicación de este mensaje es bastante directa: Esta comunicación directa puede ser el principal catalizador de los problemas de comunicación, esto es porque no se genera una retroalimentación efectiva y no se realizan reuniones pertinentes para llevar a cabo la ejecución correcta de propósito del mensaje.

Si no se realizan reuniones pertinentes los proyectos pueden tener problemas puntuales debido a que no existe una retroalimentación y este es un proceso en el que se comparten inquietudes y sugerencias, lo cual es muy importante para conocer el desempeño y mejorar a futuro, además de potenciar e invitar a la reflexión. (Sylvana Valdivia, 2014)

### **Diagnóstico**

Este diagnóstico se ha realizado mediante la aplicación del Diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama causa-efecto), una herramienta que permite visualizar y analizar las causas que contribuyen a un problema específico.

#### **Aplicación del diagrama Ishikawa como herramienta de diagnóstico.**

El diagrama Ishikawa se implementó siguiendo una metodología estructurada que consiste en identificar el problema principal y analizar sus causas en cuatro categorías fundamentales:

Métodos:

- La centralización excesiva en la figura del ingeniero jefe genera retrasos significativos en la toma de decisiones
- Ausencia de protocolos estandarizados para la comunicación entre equipos
- Falta de espacios formales para la retroalimentación, lo que impide la identificación temprana de problemas

Personal:

- Alta rotación de empleados que dificulta mantener la continuidad en los procesos comunicativos
- Falta de capacitación en herramientas de comunicación y colaboración
- Sobrecarga del ingeniero jefe, quien debe intervenir en decisiones que podrían resolverse a nivel operativo

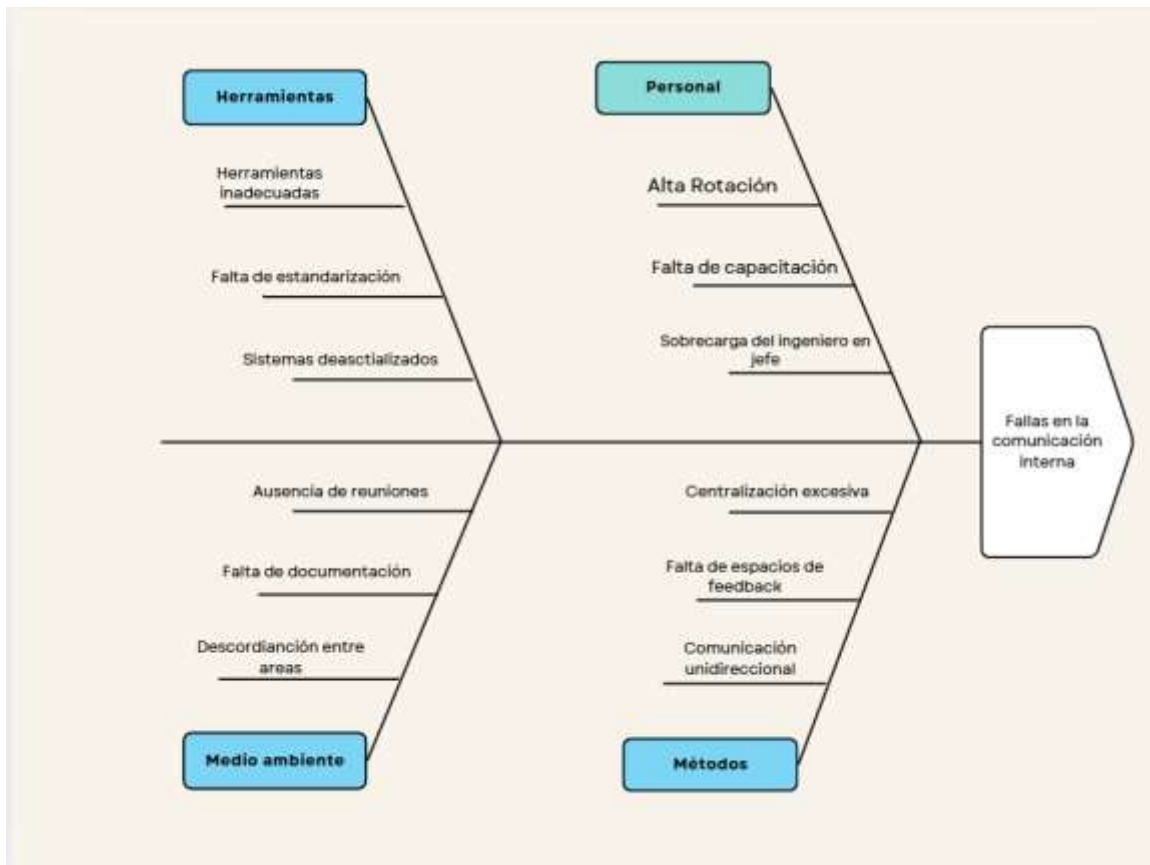
Procesos:

- Ausencia de reuniones periódicas que permitan la sincronización entre equipos
- Deficiente documentación de decisiones y acuerdos importantes

- Descoordinación entre las áreas de desarrollo y pruebas, lo que resulta en retrabajos frecuentes

Herramientas:

- Uso inadecuado de las herramientas de comunicación disponibles
- Falta de estandarización en el uso de plataformas colaborativas
- Sistemas desactualizados que no facilitan la comunicación eficiente



**Figura 2:** Diagrama Ishikawa  
Fuente: Elaboración propia

### Propuesta de mejora

La propuesta de mejora elegida es realizar un Hoshin Kanri teniendo en cuenta los puntos críticos que necesitan mejora gracias al diagnóstico. Teniendo en base los datos descritos en el diagnóstico se pudo identificar una acción de mejora clara para mejorar la comunicación interna, seguida de unas estrategias que siguen un plazo de ejecución definido.

Plan de mejora					
Acción de mejora.	Estrategia	Plazo de ejecución	Objetivo	Responsable	Indicadores de éxito
Mejorar la comunicación interna entre los diferentes departamentos	Implementación del sistema de gestión de comunicación	1 mes	Optimizar el flujo de información entre departamentos	Líder técnico	Reducción de tiempo en asignación de tareas del 50%
	Capacitación en herramientas de comunicación	3 meses	Mejorar la eficiencia en el uso de canales de comunicación	Líder de desarrollo	Mejora del índice de adopción de herramientas en un 90%
	Mejora de la comunicación interdepartamental	5 meses	Establecer reuniones diarias y retrospectivas quincenales	Ingeniero jefe	Reducción del tiempo de respuesta en un 35%

Tabla 1. Tabla de mejora Hoshin Kanri

## **Conclusiones**

Teniendo en cuenta todos los temas y la información vistas en el sermonario de pensamiento sistémico, se logró implementar de manera correcta herramientas de caracterización como los diagramas de flujo que ayudaron a comprender completamente el proceso comunicativo que se lleva a cabo. Esta caracterización exhaustiva nos propició datos concretos para realizar un diagnóstico que evidenció las falencias en diferentes apartados. Estos datos esquematizados en un diagrama de Ishikawa nos dieron a comprender en donde se tenía que enfocar el plan de mejora.

El plan de mejora propuesto destaca completamente las diferentes acciones a realizar, teniendo como base una acción de mejora y unos plazos específicos para la implementación de cada uno de los objetivos propuestos. Estas herramientas y estrategias planteadas serán efectivas y podrán ser cambiadas dependiendo del contexto en el cual la empresa se vea involucrada. También esta propuesta nos asegura una mejora continua de los procedimientos comunicativos y sociales, mejorando la calidad de vida dentro de la organización.

## Referencias

Vera, D. A., & Pérez, C. J. (2018). Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la comunicación interna de la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad provincial de Trujillo, 2017.

<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b9d0a752-4dd1-4f5d-b6f8-68273b4e9cbc/content>

Galloway, Diane. (2002). Mejora continua de procesos.

<https://es.scribd.com/document/552344323/4-Galloway-Mejora-Continua-de-Procesos>

Lucidchart. (2024). ¿Qué es un diagrama de flujo?

[https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo#:~:text=Un%20diagrama%20de%20flujo%20es,unificado%20de%20modelado%20\(UML\).](https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo#:~:text=Un%20diagrama%20de%20flujo%20es,unificado%20de%20modelado%20(UML).)

Salesforce LATAM. (2022). Diagrama de Ishikawa: qué es y cómo aplicarlo.

<https://www.salesforce.com/mx/blog/diagrama-de-ishikawa/#:~:text=El%20diagrama%20de%20Ishikawa%20%E2%80%94tambi%C3%A9n,un%20problema%20en%20su%20ra%C3%ADz.>

GEC SAS. (2023) Conoce GEC.

<https://genomaempresarial.com.co/we.php>