

La Comunicación Social en el marco de la Gestión

Empresarial y del Talento Humano

Ángela María Echeverry Ruiz

Asesora

Ana Mónica Grismaldo Moreno

Universidad Nacional, Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades (ECSAH).

Programa de Comunicación Social

2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, que me ha dado la fortaleza para no desfallecer ante las dificultades y me ha permitido alcanzar este logro a nivel personal y profesional.

De igual modo, se lo dedico a mi mamá, que ha estado junto a mí, brindándome su apoyo incondicional y a mi hermana que ha sido un pilar fundamental en mi vida. A mi papá, que desde el cielo me cuida, me guía y me acompaña siempre.

Agradecimientos

Agradezco a Dios y al universo por darme la oportunidad de emprender este camino con todos sus altibajos y finalmente, culminar esta etapa de mi vida. A mi familia por acompañarme y estar presente en cada momento, su apoyo y amor incondicional me ha permitido llegar hasta donde estoy ahora. A mis enfermeros y amigos, por su dedicación y esfuerzo para materializar cada uno de mis proyectos. A su vez, le agradezco a ETB y a sus colaboradores por abrirme las puertas; el maravilloso equipo de trabajo que me acompañó en este proceso hizo de esta experiencia algo inolvidable. Por último, a la UNAD por su apoyo y entereza en el desarrollo de mi formación profesional.

Resumen

El presente documento comprende el informe final de la pasantía, modalidad seleccionada como opción y requisito de grado del programa de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD; la cual, dio origen a la práctica laboral llevada a cabo en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB y dará por concluido dicho proceso académico. El objetivo de la misma fue consolidar los conocimientos del campo disciplinar adquiridos durante el proceso de formación profesional; dando prioridad a la comunicación digital: creación, diseño y difusión de contenidos mediáticos en diferentes formatos. Teniendo en cuenta las acciones del plan anual de comunicaciones y lineamientos de la Gerencia de Talento Humano. El documento se compone del marco referencial que dio pie a la pasantía, así como, la descripción del escenario donde tuvo lugar, los argumentos que fundamentan su importancia en el proceso académico y finalmente, los propósitos de su realización, las acciones ejecutadas y los aprendizajes obtenidos en su desarrollo.

Palabras Claves: Pasantía, proceso académico, conocimiento, comunicación

Abstract

This document includes the final report of the internship, the modality selected as an option and degree requirement of the Social Communication program of the National Open and Distance University - UNAD; which gave rise to the work practice carried out at the Bogotá Telecommunications Company – ETB and will conclude that academic process. The objective was to consolidate the knowledge of the disciplinary field acquired during the professional training process; giving priority to digital communication: creation, design and dissemination of media content in different formats. Taking into account the actions of the annual communications plan and guidelines of the Human Talent Management. The document is made up of the referential framework that gave rise to the internship, as well as the description of the scene where it took place, the arguments that support its importance in the academic process and finally, the purposes of its implementation, the actions carried out and the learning obtained in its development.

Keywords: Internship, academic process, knowledge, communication

Tabla de Contenido

Introducción	8
Descripción del Escenario.....	9
Justificación	10
Objetivos	11
Marco Referencial.....	12
Acciones y/o Actividades	13
Conclusiones	15
Referencias Bibliográficas.....	16

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Collage Piezas Graficas</i>	17
Apéndice B <i>Collage Participación Campaña “Yo Marco la Diferencia”</i>	18
Apéndice C <i>Reunión de Bienvenida</i>	19
Apéndice D <i>Reunión Campaña “Diversidad, Equidad e Inclusión”</i>	20

Introducción

El presente documento da cuenta de los resultados en materia de aprendizajes y experiencias obtenidos por la estudiante de comunicación social en el desarrollo de su pasantía, la cual tuvo lugar en el Área de Comunicaciones de la Gerencia de Gestión del Talento Humano de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB.

Dicha práctica laboral hizo posible fomentar el ejercicio de la comunicación social en el marco de funcionamiento y operación de una empresa consolidada. De tal manera, que se dio cumplimiento a las acciones y actividades establecidas previamente en el plan de trabajo a través de las habilidades adquiridas por la estudiante en su proceso de formación profesional.

Descripción del Escenario

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá cuenta con 2.478 trabajadores directos, que se desempeñan en ocho vicepresidencias y dos áreas que reportan directamente a Presidencia (Auditoría y Secretaría General). Asimismo, el orden jerárquico primario de la compañía es: presidente, vicepresidentes, gerentes, directores, coordinadores y líderes.

La Gerencia de Talento Humano pertenece a la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa, cuenta con un Área de Comunicación Interna, encargada de difundir información de interés sobre los programas y servicios que les ofrece la empresa a los trabajadores, mediante la implementación de estrategias y canales comunicativos, donde es posible apreciar el resultado del diseño y elaboración de productos escritos, gráficos y audiovisuales.

De igual manera, el Área de Comunicación Interna desarrolla proyectos de modo autónomo enfocados en promover los procesos de capacitación de los trabajadores, la aplicación de nuevas tecnologías y, a su vez, contribuye con otros departamentos de la compañía, dado que facilita la difusión de mensajes.

Justificación

Llevar a cabo la pasantía como opción de grado en el programa de comunicación social permite comprender el ejercicio del campo disciplinar desde una perspectiva ajena al entorno académico. Esto, mediante la realización de actividades tales como informar, opinar, diseñar productos comunicativos, elaborar y aplicar estrategias comunicacionales destinadas a proyectos y campañas con propósitos corporativos.

De igual manera, brinda la oportunidad de desenvolverse en el ámbito laboral y aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica, los cuales promueven el uso de la comunicación más allá de su carácter instrumental; es decir, como un elemento de transformación a través de la construcción de ciudadanía crítica y tejido social, que, a su vez, contribuye en la identidad profesional del estudiante.

Desarrollar la pasantía en el Área de Talento Humano de una organización de gran magnitud como la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá- ETB, que cuenta con una cantidad significativa de trabajadores otorga la posibilidad de realizar la gestión relacionada con la comunicación interna de la misma e interactuar con personas experimentadas en el campo laboral, para así aprender y crecer profesionalmente.

Objetivos

Objetivo General

Afianzar los conocimientos del campo disciplinar en materia de comunicación digital, dando prioridad a la creación, diseño y difusión de contenidos mediáticos en diferentes formatos conforme al modelo de ejecución de las acciones del plan anual de comunicaciones de la Gerencia de Talento Humano.

Objetivos Específicos

Planificar campañas y estrategias de comunicación de los programas de Talento Humano a partir de un diagnóstico enmarcado en el plan anual de comunicaciones.

Articular conocimientos disciplinares al diseño de contenidos destinados a la construcción de piezas gráficas en medios digitales o audiovisuales para la sensibilización y divulgación de los programas y proyectos transversales.

Ejecutar acciones asociadas al diseño, formulación y consolidación de informes, mediciones y presentaciones requeridas dentro del desarrollo del plan de comunicaciones y programas transversales.

Marco Referencial

A partir de los procesos de globalización en los que nos encontramos en la actualidad y el desarrollo de las TIC, surge la necesidad de implementar cambios en la educación superior; los cuales, han traído consigo la posibilidad de integrar los escenarios educativo y laboral en la formación profesional, de tal modo, que el aprendizaje y la apropiación de conocimientos se afianza mediante las experiencias adquiridas en el entorno de trabajo.

Al revisar la literatura sobre el tema que envuelve la cooperación entre el ámbito académico y el laboral, se evidencian innumerables artículos que dan cuenta de los beneficios de la educación experiencial y, asimismo, sustentan la importancia de consolidar los aprendizajes en el ejercicio práctico.

Con base en lo anterior, es válido afirmar que el llamado "aprendizaje experiencial" involucra al estudiante directamente en un escenario externo, donde tiene la oportunidad de desenvolverse de manera autónoma, desarrollando competencias y estableciendo relaciones interpersonales con otros profesionales.

De igual manera, el modelo pedagógico que implementa la realización de pasantías, permite que el alumno alcance un mayor crecimiento personal, se sienta motivado, adquiera seguridad y confianza en sí mismo, así como, diferentes formas de pensamiento y comprensión de la información, que, a su vez contribuye en la resolución de conflictos y mejora los procesos de interacción social.

Acciones y/o Actividades

Con el fin de dar cumplimiento al plan de trabajo establecido para la pasantía en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, se llevaron a cabo las siguientes acciones en el marco de los programas dirigidos por el Área de Comunicaciones de la Gerencia de Gestión del Talento Humano:

Crear contenidos audiovisuales empleando insumos gráficos e informativos, destinados a lograr la sensibilización, divulgación y demás propósitos de los proyectos transversales.

Desarrollar estrategias de comunicación conforme a los lineamientos de la empresa y articular conocimientos multidisciplinarios para el diseño, formulación y consolidación de informes, mediciones y presentaciones requeridas.

Dichas acciones se implementaron mediante la ejecución de actividades enfocadas en la estructura organizacional y comunicativa del entorno laboral indicado, tales como elaborar un rutero corporativo, apropiar los manuales de marca y narrativa de la gerencia y participar en las estrategias de comunicación interna de la compañía. Esto, permitiendo la comprensión de las funciones, alcances y características de cada uno de los departamentos que conforman la empresa; así como, el papel que ejerce la comunicación interna en el desempeño de la misma.

Además, se dio cabida a actividades relacionadas con el sentido práctico del campo disciplinar, entre ellas la elaboración de piezas digitales, la construcción de contenido editorial para el boletín "Pasión por nuestra gente", del mismo modo que, el

diseño de estructuras narrativas destinadas a productos comunicativos escritos, gráficos y audiovisuales. De tal manera, que fue posible afianzar conocimientos en materia de comunicación alternativa y publicitaria, redacción y producción de medios multimedia.

A su vez, se efectuaron dinámicas de participación orientadas a proponer, crear e implementar estrategias de comunicación y capacitación, las cuales dieron como resultado campañas y proyectos de gran impacto en la compañía enfocadas en difundir los conocimientos que envuelven cada área de la empresa desde una visión transversal.

Por otro lado, hubo una participación activa en el desarrollo de las campañas "Hablemos de Diversidad, Equidad e Inclusión" y "Yo marco la diferencia" tanto en la creación de insumos gráficos y la verificación de contenidos conforme a los lineamientos e instrucciones dadas por la Gerencia de Comunicaciones, como en el webíñar "Conoces realmente ¿Qué es la diversidad y la inclusión?".

Dicha contribución hizo posible reconocer los conceptos de inclusión laboral desde una perspectiva empresarial y con ello, visibilizar el interés de la organización y la necesidad de crear e implementar nuevas estrategias de comunicación que impulsen la comprensión de la temática en cuestión, para así alcanzar la diversificación del personal.

Finalmente, en el marco de los objetivos y aprendizajes de la pasantía es indispensable hacer hincapié en el papel que ejerce la comunicación en todos los procesos de desarrollo colectivo de la sociedad; en este caso, el funcionamiento de una empresa, donde la llamada comunicación interna, su discurso, formas y medios para transmitir la información tienen un rol fundamental en la percepción, desempeño y bienestar de los trabajadores.

Conclusiones

Llevar a cabo el ejercicio académico de la pasantía en un escenario laboral integral como la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá favoreció la construcción de mi identidad profesional; puesto que, la misma cuenta con varios departamentos enfocados en comunicación externa e interna de la compañía.

Por ende, en el marco de mis funciones, tuve que asumir responsabilidades multidisciplinarias relacionadas con el desarrollo práctico de las habilidades y conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación profesional, con el fin de difundir información de carácter coyuntural, recreativo, social, empresarial, entre otros, mediante la estructuración narrativa de contenidos escritos, gráficos, audiovisuales y multimedia.

Por su parte, interactuar con profesionales del campo disciplinar, me permitió afianzar conceptos en materia de comunicación organizacional, publicitaria y alternativa, dirigida a una audiencia preestablecida con propósitos corporativos definidos previamente, para así desempeñarme de la mejor manera en dicho entorno.

Además, la pasantía en conjunto con el propósito institucional del programa tuvo la finalidad de emplear la comunicación más allá de su función como mecanismo básico de interacción humana. Es decir, desde una perspectiva transformadora e influyente, donde los mensajes y sus canales de transmisión generen impacto en la construcción de tejido social, cultura y ciudadanía.

Referencias Bibliográficas

Equipo Editorial eLearning (2022) Aprendizaje Experiencial: qué es, características, beneficios y modelo de Kolb. Editorial eLearning

<https://acortar.link/i7IPBE>

Espinar, E y Viguera, J (2020) El aprendizaje experiencial y su impacto en la educación actual. Rev. Cubana Edu. Superior vol.39 no.3 La Habana

<https://acortar.link/TXTw3K>

Sánchez, M (2005) El aprendizaje en contextos laborales reales: el caso de las pasantías de los estudiantes universitarios. La Revista Venezolana de Educación

(Educere) v.9 n.30 <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603010.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Collage piezas graficas

DISFRUTA ESTA EXPERIENCIA CON TU FAMILIA *eTb*

DOMINGO 10 DE SEPTIEMBRE

Ecogranja Villa-Juan, Tenjo

Hidratación, refrigerios, almuerzo, transporte y acompañamiento

CAMINATA

CONECTA CON TU EQUILIBRIO

17 de Septiembre *eTb*

Restaurante Donde Santiago, Guatavita

40 Km de diversion en familia, hidratación, refrigerios y premiacion

CICLISMO DE RUTA

CONECTA CON TU ENERGÍA

FESTIVAL DEPORTIVO *eTb*

INSCRIBETE AQUÍ

- CAMINATA
- CICLISMO
- ATLETISMO
- MTB

WEBINAR

25 16:00
09 00:00

COMPRENDE EL LENGUAJE DEL **LIDERAZGO** CON **Eduardo Marti**

“TODOS TENEMOS MOMENTOS DE liderazgo”
-EDUARDO MARTI

Conviértete en un LÍDER

Aprende más en

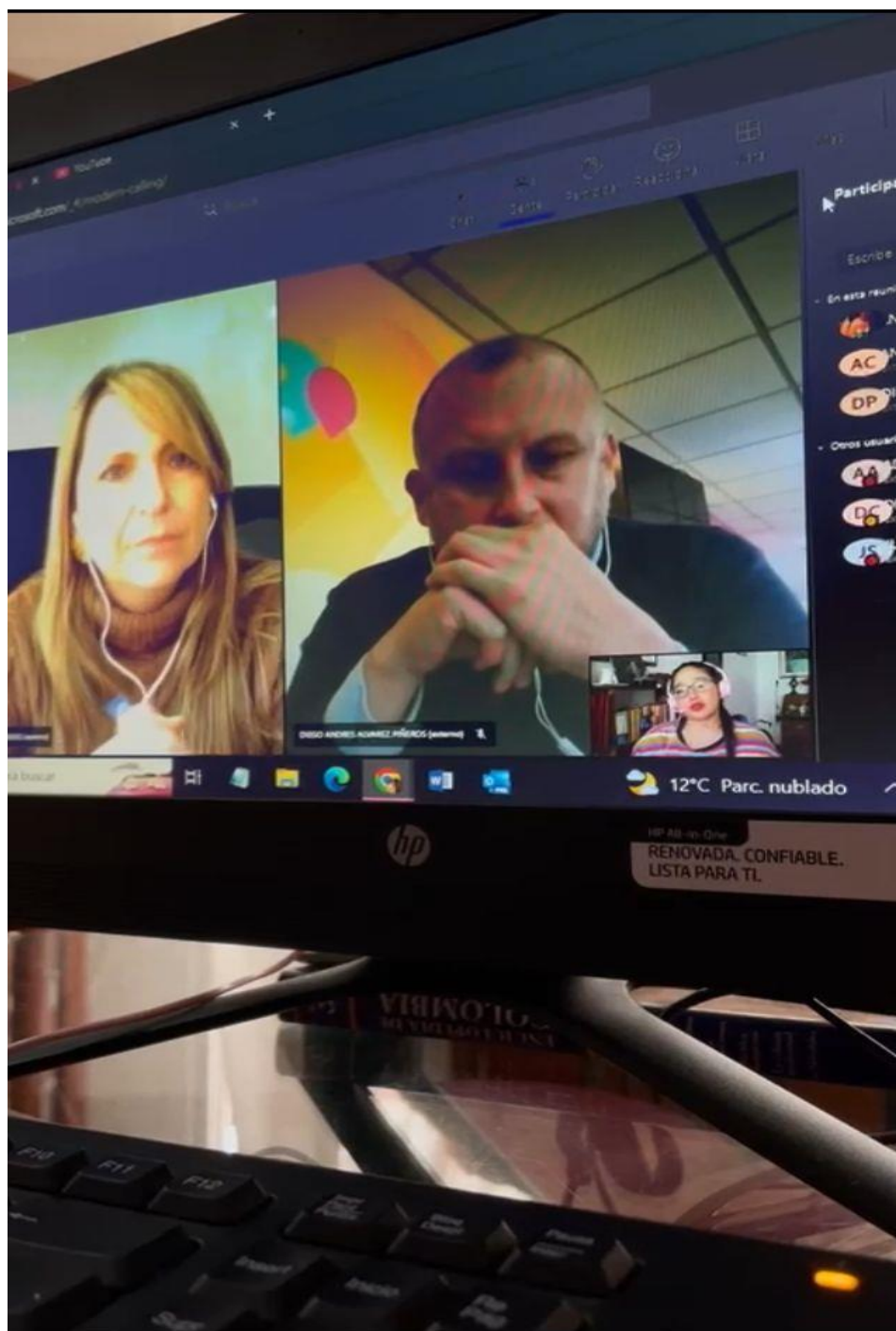
Apéndice B

Collage participación campaña “Yo Marco la Diferencia”



Apéndice C

Reunión de bienvenida



Apéndice D

Reunión campaña “Diversidad, Equidad e Inclusión”

The screenshot displays a Microsoft Teams meeting interface. The main content is a slide titled "Yo marco la diferencia" (I mark the difference). The slide features a logo of colorful hands and a photograph of a man holding a child. The text on the slide reads:

¿Sabías que en ETB somos **más de 2.200 trabajadores y trabajadoras de diferentes edades, culturas, necesidades e intereses?** por ello es nuestro deseo conocerte con mayor profundidad para fortalecer nuestras acciones que respalden un **entorno laboral diverso, equitativo e inclusivo.**

Te invitamos a **diligenciar, de forma anónima,** una encuesta que hemos preparado con nuestro aliado Mercer Marsh Beneficios, la cual **nos permitirá acercarnos más a ti.**

Disponible hasta: -- / -- / --

Mercer Marsh Beneficios **administrará y procesará los resultados** de la encuesta de manera estadística y manteniendo absoluta confidencialidad.

Da clic aquí

*Te informamos que serás **direccionado a una página externa.** donde en compañía de nuestro aliado estratégico, estamos recolectando la información que nos permitirá conocerte mejor. (Contamos con tu aporte!)

The slide also includes the logos for Mercer Marsh Beneficios and ETB.

The meeting interface shows a taskbar with various application icons and a bottom panel with participant avatars and names: CLAUDIA ELENA L., JUANITA G., DANIEL ANTONIO M., Sonia A., Gloria C., Ana C., CAMILO F., and a red mute button.