

Universidad de las Américas

Facultad de Comunicación

Estrategias de Comunicación Interna para la puesta en ejecución de la norma ISO 9001:2000 en empresas privadas de la ciudad de Quito, 2006.

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de Licenciada en Comunicación

Profesor Guía: Fabián Rubio.

**Ana Julia Mosquera Zabala
Andrea Cristina Vega Yépez**

2006.

Declaración profesor guía.

Quito, Septiembre de 2006

Por medio del **presente documento declaro que he dirigido el proyecto de titulación titulado "Estrategias de Comunicación interna para la puesta en ejecución de la norma ISO 9001:2000 en empresas privadas de la ciudad de Quito, 2006"** elaborado por Ana Julia Mosquera Zabala matrícula: 103061 y Andrea Cristina Vega Yépez matrícula: 103251, egresadas de la carrera de Comunicación Corporativa.

El mencionado trabajo de titulación fue ejecutado por las estudiantes bajo mi orientación y guía.



Fabián Rubio Chávez M.B.A.
Docente

Agradecimiento

Expresamos nuestro sentimiento de gratitud a la señora Miriam Zabala, quien gracias a su ayuda y sus conocimientos ha sido una guía fundamental para enriquecer a esta tesis.

Andrea Cristina y Ana Julia

Dedicatoria

Gracias por escucharme sin juzgarme, por darme consejos sin presionarme.
Gracias por ayudarme a tener confianza en mí, y por hacerme saber, sin
palabras que estarás siempre a mi lado.
¡Te quiero mucho mami; y pa desde el cielo gracias!

Andrea Cristina V.

Este trabajo quiero dedicarlo a mis padres quienes han sido la luz y guía en mi vida, a mis hermanos y tías quienes me dan apoyo y soporte en cada momento.

Ana Julia M.

Resumen

En un mundo globalizado, que demanda cada vez de mejores servicios, calidad, eficiencia, productividad, competitividad y rapidez es necesario contar con sistemas definidos con procesos claros que permitan alcanzar los objetivos propuestos, las empresas requieren contar con modelos de gestión, entre ellos con la norma ISO 9001:2000.

Por esta razón, se vio la necesidad de plantear un modelo de estrategias de comunicación interna para aquellas organizaciones que buscan iniciar el proceso de puesta en ejecución del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000. Este modelo tiene como fin ayudar a que este proceso se difunda en toda la organización y que sensibilice a todos sus actores internos para que alcance a cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

Para realizar el modelo se realizó una profunda investigación de Comunicación Corporativa, lo que es la norma ISO 9001 y se ejecutó una investigación cuantitativa en empresas privadas de la ciudad de Quito, lo que permitió determinar qué tipo de estrategias eran más eficientes para el proceso de puesta en ejecución de la norma.

Finalmente, se elaboró un modelo de estrategias de comunicación para los pasos más relevantes de la norma ISO 9001:2000.

Índice

	Pág
CAPITULO I. COMUNICACIÓN	1
1.1 Concepto de Comunicación	2
1.2 Disciplinas de la Comunicación	5
1.2.1 Marketing	7
1.2.2 Diseño Gráfico	7
1.2.3 Comunicación Corporativa	9
1.3 Clasificación de la Comunicación Corporativa	12
1.3.1 Comunicación Externa	12
1.3.2 Comunicación Interna	12
1.3.2.1 Principios de la Comunicación Interna	14
1.3.2.2 Objetivos de la Comunicación Interna	15
1.3.2.3 Herramientas de la Comunicación Interna	18
1.4 Clasificación de la Comunicación Interna	25
1.4.1 Comunicación Descendente	25
1.4.1.1 Herramientas de Comunicación Descendente	27
1.4.1.2 Barreras para la Comunicación Descendente	28
1.4.2 Comunicación Ascendente	29
1.4.2.1 Herramientas de la Comunicación Ascendente	31
1.4.2.2 Barreras para la Comunicación Ascendente	32
1.4.3 Comunicación Horizontal	34
1.4.3.1 Herramientas de la Comunicación Horizontal	36
1.4.3.2 Barreras de la Comunicación Horizontal	37
1.5 Cultura Corporativa	38
1.5.1 Componentes de la Cultura Corporativa	39
1.5.2 Niveles de la Cultura Corporativa	40
1.5.3 Variables de la Cultura Corporativa	42
1.5.4 Funciones de la Cultura Corporativa	42
1.6 Gestión Estratégica de la Comunicación	46
1.6.1 Estrategia de Comunicación	48
1.6.2 Componentes de la Concepción Estratégica	50
1.6.3 Gestión Estratégica de Comunicación Interna	50
1.6.3.1 Diagnóstico de la Comunicación Interna	51
1.6.3.2 Diseño del Plan de Comunicación Interna	52
1.6.3.3 Ejecución y Seguimiento del Plan de Comunicación Interna	54
1.6.4 Indicadores de Gestión de la Comunicación Interna	56
1.6.4.1 Estructura de Indicadores en la Gestión de Comunicación Interna	58
CAPITULO II NORMA ISO 9001:2000	61
2.1 Qué es la ISO	61
2.2 Qué es el Estándar ISO 9000	62
2.2.1 La Familia de las Normas ISO 9000	63
2.3 Qué es la norma ISO 9001:2000	64
2.3.1 Objetivos de la Norma ISO 9001:2000	68
2.4 Requisitos de la Norma ISO 9001:2000	69
2.4.1 Especificación de cada requisito	69

2.5 ISO con referencia al Ecuador	91
2.5.1 Introducción	91
2.5.2 Proceso de Certificación	92
2.5.2.1 Formas de Certificación	93
2.5.2.2 Pasos para el proceso de Certificación	93
2.6 Normas Visuales de la Norma ISO 9001:200	94
CAPITULO III INVESTIGACIÓN	96
3.1 Metodología	96
3.1.1 Enfoque	96
3.1.2 Alcance	96
3.2 Objetivo de la Investigación	97
3.2.1 Objetivo General	97
3.2.2 Objetivos Específicos	97
3.3 Estimación de Parámetros	98
3.4 Selección de la Muestra y su Representatividad	98
3.4.1 Muestra	98
3.4.2 Fórmula	99
3.5 Determinación de Instrumentos	101
3.5.1 Materiales de la Encuesta	101
3.6 Metodología de la Tabulación	108
3.7 Interpretación de Datos	111
3.8 Conclusiones de la Investigación	126
CAPITULO IV ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:200	130
4.1 Introducción	130
4.2 Acciones Previas para la Implementación de la ISO 9001:2000	130
4.2.1 Diagnóstico de Comunicación Interna de la organización	131
4.2.2 Análisis para la Adaptación de la Cultura Corporativa	133
4.2.3 Plan de Formación y Capacitación	133
4.2.3.1 El Plan de Capacitación	133
4.3 Estrategias de la Comunicación Interna para la norma ISO 9001:2000	137
4.3.1 Objetivo	137
4.3.2 Políticas de Comunicación	137
4.3.3 Situación de la Organización	138
4.3.4 Diagnóstico	139
4.3.5 Estrategias de Comunicación Interna	139
4.3.6 Evaluación	160
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES	163
VOCABULARIO	165
BIBLIOGRAFÍA	168
ANEXOS	171

Introducción

Actualmente, el mundo se encuentra globalizado y se ha vuelto cada más exigente y competitivo. Los clientes piden a las diversas organizaciones mejor servicio, calidad, eficiencia, productividad y rapidez. Además, para poder competir con los productos a nivel nacional e internacional, las empresas deben contar con un Sistema de Gestión de Calidad bajo normas ISO 9000:2000

La ISO 9001:2000 es una norma de estandarización y Gestión de la Calidad que ayuda a sistematizar los procesos para brindar mejores servicios o productos para la satisfacción de los clientes.

Para implementar la norma ISO 9001:2000 se requiere una buena comunicación debido a que es una herramienta principal que permite sensibilizar al personal para que se involucre en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo normas ISO 9001:2000.

La Comunicación Corporativa establece estrategias que permiten en cada una de las fases que la gente conozca como avanza el proceso y lograr su compromiso porque sin ellos ningún proceso puede tener resultados efectivos.

En conclusión, la Comunicación Corporativa, con su clasificación de comunicación interna, va jugar un papel muy importante en el proceso de puesta

en ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad ya que **gracias a la correcta implementación de estrategias de comunicación interna** este proceso se lo podrá llevar de una manera más eficiente para la organización.