

PROPUESTA DE HERRAMIENTA DIGITAL PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE
TALENTO HUMANO Y GESTIÓN HUMANA DE LAS EMPRESAS ETB E INGETEC

**Propuesta de herramienta digital para la organización del área de Talento Humano y
Gestión Humana de las empresas ETB e INGETEC**

Santiago Agudelo Ricaurte

Laura Andrea López Sánchez

Facultad de Diseño Gráfico, Universidad Santo Tomás

Trabajo de Grado

Directora de trabajo de grado:

Claudia Ximena Lagos Moreno

8 de noviembre de 2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios quien nos dio vida para estar acá, a nuestras familias que han creído en nosotros y nos han apoyado desde el primer día, a nuestros padres Sandra, Diana y Sergio que han llenado de amor cada parte del proceso, que nos impulsan y hacen ver los días con esperanza, quienes con su amor nos han impulsado a alcanzar un sueño más; a nuestra Universidad que nos ha brindado las herramientas necesarias para llegar hasta acá, a nuestra profesora Claudia Ximena Lagos Moreno, quien nos acompañó desde el amor y la paciencia en este proceso, a nuestros amigos que nos han acompañado en todo este camino brindando apoyo en cada momento y por último va dedicado a nosotros mismos, a nuestra amistad, somos el mejor equipo de trabajo, soñamos llegar juntos hasta acá y hemos sabido sacar adelante cada proyecto.

Agradecimientos

A lo largo de nuestra vida sea poco o mucho lo que hasta el momento recorrimos, hemos aprendido de la mejor forma lo que realmente nos importa, lo que nos apasiona, lo que amamos y lo que no y sobre todo lo afortunados que somos al contar con personas que apoyan y confían ciegamente en nosotros y nuestros sueños, es por esto que queremos agradecer a cada persona que ha pasado por nuestras vidas, siendo un día o una vida entera de acompañamiento.

Quiero agradecer a mi apoyo más grande, a mi madre que me acompaña hasta las 3 de la mañana haciendo trabajos, a mi papi que durante toda mi vida me ha acompañado en cada recorrido, a mi abuela que todos los días me llena de amor y comida, a la negrita que sin importar que fuera o que tan mal se viera me alentaba y halagaba, a mi novio que me ama y cree en mí, a mis tíos que me recuerdan la amada que soy, a mi padrino que intentó ayudarme más de una vez en todo lo que no entiendo, a mis primos que siempre han estado para mí, a Ana y Nata que me han acompañado muchas veces, a mis profesores que me hicieron amar mi carrera desde diferentes perspectivas, y por último agradezco a Dios que me trajo hasta acá y siempre ha tenido los planes más bonitos para mí; gracias a todos por cada cosa que han aportado a mi vida. Laura

Antes de todo, quiero agradecer a mis padres Diana Ricaurte y Sergio Agudelo que sin pensarlo dos veces han creído en mí, a mi hermano Daniel que ha acompañado a lo largo de todo este proceso, a Lina quien ha sido mi amiga, compañera y compañía durante todo este tiempo, a mis profesores que me han enseñado cada parte de este proceso con dedicación, a mi universidad que fue un hogar para mí, gracias por tantos años y buenos recuerdos que siempre estarán en mi corazón. Santiago

Contenido

1. Introducción.....	5
2. Justificación.....	6
3. Pregunta articuladora.....	8
4. Objetivo general	8
5. Tema de reflexión y discusiones académicas	9
5.1 ¿Qué es un sistema de comunicación interna?.....	9
5.2. La comunicación interna como instrumento organizacional.....	9
5.3. Diseño y comunicación	10
5.4. Web app como herramienta de comunicación interna	11
5.5. Metodología y proceso para el diseño de una web app.....	12
6. Discusión	14
6.1. Diagnóstico.....	15
6.2. Proceso de diseño	16
6.3. Propuesta de diseño.....	18
6.4. Conclusiones y aprendizajes	21
7. Bibliografía.....	22

Lista de figuras

FIGURA 1.....	16
FIGURA 2.....	17
FIGURA 3.....	17
FIGURA 4.....	19
FIGURA 5.....	20
FIGURA 6.....	21

1. Introducción

El presente documento se llevó a cabo durante el segundo semestre académico del 2021, efectuando así las pasantías del pregrado de diseño gráfico de la Universidad Santo Tomás, las prácticas anteriormente mencionadas se desarrollaron en las empresas ETB Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá para el para el área de Comunicaciones de la Gerencia de Talento Humano (*ETB extranet*, 2021); y la empresa INGETEC para el área de Gestión Humana, SISSOMA (Sistema de gestión de la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente). (*INGETEC intranet*, 2021). En estas se desarrollan y distribuyen piezas de carácter informativo que permiten una comunicación óptima dentro de la empresa y sus diferentes áreas, estas por medio de diferentes piezas tales como banners, invitaciones, boletines informativos, invitaciones, mailyng, infografías, videos explicativos entre otros, dichas actividades bajo las normas y manuales de identidad corporativa de las diferentes empresas.

Durante el periodo de prácticas que se compone de 6 meses se analiza la carencia de un método a la hora de solicitar piezas para las diferentes campañas desarrolladas y no se efectúa de manera óptima una solicitud que abarque los contenidos necesarios para solicitar la pieza; para cubrir dicha carencia se propone la creación de una herramienta multimedial (Web app) de comunicación con el fin de lograr una organización práctica y sencilla al momento de solicitar el producto de diseño, conteniendo información básica y pertinente para su realización; dentro de la información requerida se solicitará fechas de entrega, alcance del proyecto, copy de los textos, firmas requeridas en la pieza, tipo de producto y área de la cual se está solicitando a partir de una metodología de diseño; esto con el fin de mejorar la comunicación y eficiencia al momento de realizar las diferentes solicitudes.

Durante el desarrollo de este documento se plantean diferentes puntos de vista desde el diseño que permitirán consolidar de manera concreta soluciones para la problemática anteriormente mencionada.

2. Justificación

Las estrategias de comunicación al interior de una organización son un componente de vital importancia puesto que estos permiten el buen funcionamiento y la correcta relación entre los colaboradores y las distintas áreas que componen la empresa, por esta razón se debe tener claridad frente a la difusión correcta y concreta de información para una empresa y aún más, si la cantidad de pedidos que se realizan por las diferentes áreas es muy elevada, teniendo en cuenta además que cada una de estas posee valores, procesos y necesidades de comunicación distintas entre sí. Cuando no hay una estrategia de comunicación interna, se empiezan a presentar deficiencias al momento de realizar las distintas actividades que se plantean en un principio y pretenden ser cumplidas en un periodo determinado de tiempo.

Es por esto que se debe tener siempre presente una estrategia de comunicación interna como un componente importante que puede llegar a variar según las necesidades que presente las áreas al interior de la organización, pero siempre con el fin de facilitar y mejorar la entrega de información. El docente de la Universidad Técnica de Esmeraldas, Ecuador y magíster de Administración de empresas, Torres (2012), afirma que:

Se denomina comunicación interna al conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 15).

Teniendo en cuenta esto, se plantea por medio del diseño una solución a la falta de un sistema de comunicación interna que permita la buena distribución de información frente a

las diferentes necesidades, proyectos o sugerencias que puedan tener las diversas áreas que componen a la organización.

Después de exponer este apartado, durante el periodo de pasantía en las empresa ETB e INGETEC, se pudo identificar dificultades al momento de la solicitud de piezas o trabajos gráficos ya que no se tiene claridad en la ejecución en los procesos de diseño y comunicación pues cada dependencia o área solicitante no cuenta con un proceso de comunicación directa con el equipo de comunicaciones de la GGTH de ETB y el equipo de Desarrollo y Comunicaciones de INGETEC, perteneciente a la división de Gestión Humana, SISSOMA. Por esta razón, en muchas ocasiones la información de los pedidos de las piezas gráficas se ve afectada debido a que esta no se transmite de manera correcta o eficientemente ya que se genera una intervención de varios intermediarios que quitan o aportan aspectos que no estaban inicialmente al momento de realizar la solicitud. Además, estas demandas no se manifiestan de manera estricta debido a que en repetidos instantes no se delimitan los datos necesarios como lo son, usuarios, el alcance mismo de la campaña o el plan y demás puntos fundamentales o necesarios para la ejecución de las partes gráficas, generando retrasos o ampliación en los procesos de diseño.

Ante esta problemática se pretende dar una solución desde el diseño gráfico con la creación de una herramienta multimedial (Web app) que facilite la comunicación entre las diferentes áreas que conforman a las empresas y las respectivas divisiones encargadas del desarrollo gráfico de las piezas de comunicación, en este caso, un formulario que permita contener la información necesaria para la realización de las piezas gráficas o distintos proyectos de diseño, este formulario se compone principalmente de solicitar fechas de entrega, alcance del proyecto, copy de los textos, firmas requeridas en la pieza, tipo de producto y área de la cual se está solicitando. Todo esto con el fin de mejorar la comunicación interna de la empresa de telecomunicaciones ETB y la firma de ingenieros

INGETEC, además de favorecer y optimizar el trabajo del diseñador al momento de crear o diseñar piezas y proyectos, tanto en el área de GGTH en ETB y en el área de desarrollo y comunicación de la división de SISSOMA en INGETEC.

3. Pregunta articuladora

La empresa de telecomunicaciones ETB y la firma de ingenieros INGETEC cuentan con un equipo de trabajo conformado por diferentes áreas de desarrollo y múltiples vicepresidencias las cuales se comunican internamente con el área de Talento Humano, Gestión Humana y SISSOMA para hacer diversos procesos de difusión de información. Frente a estos procesos de comunicación se presenta un problema de organización ya que en muchas ocasiones no se sabe qué área solicitó la pieza, la relevancia de la pieza y además aspectos importantes o relevantes se deben tener en cuenta para el desarrollo de los diseños, haciendo más difícil la labor del practicante dentro de la organización ya que esta no cuenta con un instrumento claro y sencillo de utilizar que permita la buena comunicación entre el área de Desarrollo Humano, Gestión Humana, SISSOMA y las diferentes áreas que componen a las organizaciones por lo cual se plantea la siguiente pregunta:

- ¿Cómo generar una ruta eficiente de comunicación, que permita mejorar las deficiencias que se presentan al interior de las áreas de talento humano y Gestión humana, SISSOMA en las empresas de telecomunicaciones ETB y la firma de ingenieros INGETEC, particularmente al momento de solicitar sus piezas de diseño?

4. Objetivo General

Proponer una herramienta multimedial (Web app) que permita organizar de manera óptima las tareas y solicitudes de piezas y campañas por parte de la empresa a la gerencia de Talento Humano y el área de Gestión Humana, SISSOMA de la empresa de telecomunicaciones ETB y la firma de ingenieros INGETEC correspondientemente.

5. Tema de reflexión y discusiones académicas

Teniendo en cuenta el organismo de comunicación dentro de las gerencias y áreas de desarrollo, a continuación, se planteará el desarrollo teórico que contiene diferentes conceptos e ideas que dan soporte para la resolución del tema planteado.

5.1 ¿Qué es un sistema de comunicación interna?

La comunicación es el proceso a través del cual se le otorga sentido a la realidad.

Comprende desde la etapa en el que los mensajes fueron emitidos y recibidos, hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados desde el punto de vista de la recepción. (Brandolini & Gonzales, 2006).

Con base en esto podemos decir que la comunicación interna es esencial en las empresas ya que nos permite interpretar de forma correcta lo que los compañeros y jefes requieren de nosotros; así lograr una correcta entrega de diversas actividades a las cuales se ven enfrentados los trabajadores.

5.2. La comunicación interna como instrumento organizacional

La comunicación interna organizacional representa en la compañía un buen clima laboral, lo que conlleva a la optimización de los procesos y a su vez a efectuar una excelente relación de integración, promoviendo buenas prácticas de entendimiento y desarrollo. Igualmente da empuje a los líderes para que potencialicen el compromiso con la organización a partir de buenas prácticas y relaciones que se pueden basar en la confianza, compañerismo y lealtad. (Villamil, 2017, p.13)

A partir de esto podemos reflexionar que la comunicación interna organizacional consiste en diversas actividades que permiten mantener un buen flujo de trabajo dentro de un equipo y así alcanzar las diversas metas que se tengan planteadas; para desarrollar un correcto sistema de comunicación necesitaremos de tres actores, la empresa, las personas y el entorno, dada la importancia de estos tres factores es importante reconocer las necesidades

individuales de los mismos y las herramientas que disponemos para facilitar las comunicación y relación entre los tres.

5.3. Diseño y comunicación

Para complementar los procesos de comunicación interna y el diseño de la herramienta de organización, se debe plantear la relación entre el diseño y la comunicación como el principal medio de distribución de información en una empresa puesto que la unión entre estas dos representa el buen funcionamiento tanto adentro como afuera de la misma, dando así no solo una buena imagen para el público en general sino también un bienestar para los colaboradores. A partir de esto Berceruelo (2014) propone que:

La Comunicación Interna debe gestionarse pensando que uno de sus objetivos es retener en el seno de las compañías a todas las personas que son decisivas para lograr el éxito. Porque es evidente que todo cuanto contribuya a mejorar el aprovechamiento del potencial del empleado y la gestión de su talento, a la larga y de manera objetiva, redundará en una mayor productividad y en un mayor beneficio empresarial. (p.35).

Expuesto lo anterior, el correcto funcionamiento dentro de una organización se da principalmente por el buen desempeño de comunicación que tienen las distintas áreas que la conforman ya que estas suministran diferentes niveles de información con distintas relevancias que aportan rendimiento y al cumplimiento de los objetivos planteados. Este desarrollo y procesos de comunicación dentro de las empresas ETB e INGETEC se lleva principalmente a cabo a través de medios digitales como el correo electrónico, mensajes cortos y llamadas telefónicas, generando así pequeños ciclos de comunicación basados en las tareas de la organización. Esto implica que la comunicación entre áreas o departamentos se realice de manera eficaz y por lo mismo se requiere orden o claridad al momento de hacer la petición de las piezas o procesos gráficos desde un inicio, a partir de una herramienta, sistema o metodología que permita mantener ese orden.

En cuanto al diseño gráfico, además de ser una disciplina encargada de comunicar ideas o conceptos a través de medios gráficos, esta se enfoca también en encontrar soluciones específicas a problemáticas en diferentes contextos a partir del diseño y realización de productos basados en la investigación y adquisición de nuevos conocimientos que le permiten al diseñador cumplir con las necesidades y los objetivos planteados en un principio de cada proyecto (Fragoso, 2008, p. 55-68).

Por lo tanto, la interacción entre el diseño y la comunicación en una organización son componentes necesarias de representación, identificación y apropiación de los diferentes recursos, debido a que a partir del diseño gráfico se brindan soluciones a diversos inconvenientes de comunicación por medio del uso, diseño y construcción de herramientas que facilitan los procesos de difusión de información y por ende perfeccionando el buen desempeño de las diversas superficies en la organización.

5.4. Web app como herramienta de comunicación interna

Los cambios que surgieron por la globalización impactan de forma significativa al sector empresarial, haciendo que las organizaciones en el día a día busquen nuevas formas de crear un interés hacia las relaciones interpersonales; es por esto, que las empresas empiezan a buscar un acercamiento por medio de la comunicación interna convirtiéndolo en un factor importante entre la relación empresa – trabajador. (Mafioli Petro, L., Arias Lancheros, J., & Romero Huege, M., 2017, p. 6).

Se pretende desarrollar por medio de la creación de una web app e implementando las TIC para así lograr una correcta comunicación y comprensión de la información desde el momento de emisión hasta el de receptor, la comunicación en las empresas es diaria y continua por lo que es necesario un método correcto de distribución de la información.

Dentro de la última década se ha encontrado que en el día a día una empresa necesariamente una organización correcta y se identifica que una de las formas más óptimas

para lograr esta comunicación es por medio de las herramientas digitales; sin embargo en diversos artículos se muestra que las aplicaciones son distractoras para el ambiente laboral logrando así un efecto contrario a lo buscado, por lo que la aplicación debe construirse con un fin completamente laboral, logrando así optimizar la distribución y seguimiento de tareas.

5.5. Metodología y proceso para el diseño de una web app

Para el desarrollo de este proyecto se realiza una investigación para el Diseño Gráfico, ya que se busca generar y diseñar un producto final o un prototipo, a partir de una problemática inicial ya planteada. Se entiende como investigación para el Diseño como:

Los procesos que se realizan durante un proyecto para lograr una solución satisfactoria y así comprender los grupos específicos de usuarios/ consumidores/beneficiarios/actores y minimizar el riesgo de rechazo por parte de estos frente al producto final realizado a modo de solución viable (Lume, 2019, p. 16).

En este caso se pretende diseñar una herramienta multimedial y fácil de usar (Web app) destinada principalmente para las áreas de Talento Humano y Gestión Humana de la empresa de Telecomunicaciones ETB y la firma de Ingenieros INGETEC respectivamente, con el fin de generar un puente de comunicación interna entre las diferentes áreas de la organización al momento de solicitar los proyectos de diseño.

Las áreas de diseño que se evidencian durante la creación de este proyecto son principalmente el diseño multimedia, enfocado en la construcción y diseño de la web app en general a través de la programación e implementación del código HTML + CSS, sistema destinado para la construcción de productos multimediales y digitales, además de la implementación de elementos básicos gráficos del diseño.

Algunos de los elementos básicos de diseño que se tendrán en cuenta para la construcción de la web app son los siguientes: Tipografía, color, imagen, animación y jerarquías visuales. Cada una desempeñando un papel importante que, en conjunto, permiten

visualizar una interfaz gráfica agradable, clara y sencilla de usar. En cuanto a la tipografía, esta busca ser legible para el usuario, es decir, debe ser entendible a simple vista, que además de ser estética debe cuidar su disposición en pantalla para no distraer y ser efectiva en un sentido comunicativo. Por otro lado, el uso del color debe ser agradable para la vista, en este sentido es recomendable utilizar colores pasteles o incluso escala de grises con colores neutros puesto que los colores fuertes o muy saturados pueden llegar a cansar los ojos durante periodos largos de tiempo. Hablando de imágenes, se hace referencia a imágenes fijas que le permiten al usuario orientarse visualmente y a su vez transmitir ideas, conceptos, relaciones y demás, por esta razón las imágenes utilizadas deben ser claras y sencillas pero concretas.

Las animaciones dentro de la web app generan una interacción entre el usuario y el producto, estas deben ser sencillas pero interesantes ya que no se quiere distraer sobre la finalidad de la misma, estas se utilizan principalmente en el despliegue del menú o con la aparición de imágenes y textos. Por último, las jerarquías visuales permiten organizar la información desde lo más importante hasta lo menos relevante, generando así diferenciación en cuanto a los aspectos gráficos visibles. (Nieves, 2007, p. 186-190).

Por otro lado, hay que decir que las metodologías en diseño se entienden como los procedimientos específicos para resolver un problema de diseño. Es un instrumento o herramienta flexible, los métodos de diseño pueden considerarse en general como todo modo de trabajo para elaborar un diseño o un producto final que resuelve una problemática específica. (Nora, 2015, p.2).

Dicho esto, para la solución de la problemática inicialmente planteada se debe tener en cuenta los pasos o procedimiento necesario para la construcción y diseño de una web app, estos constan principalmente de cinco pasos importantes, estos son:

Precisar los objetivos de la aplicación: Identificar cuál es la necesidad que resolverá la aplicación web, esto permitirá enfocar las posibles soluciones para entregar un buen producto de diseño. Definir la audiencia: Escoger al público objetivo permite plantear un contexto en el cual se desarrolla el diseño de la web app, además de encontrar aspectos esenciales que permitan solucionar mejor la problemática planteada. Elaborar un prototipo de baja: Es importante realizar una arquitectura de la información para saber la cantidad de archivos individuales y un primer acercamiento para visualizar las funciones básicas de la web app. Estructurar la aplicación: Realizar la maquetación en lenguaje HTML o prototipo de media para desarrollar la aplicación y diseño gráfico de la misma. Realizar pruebas de control: Una vez desarrollado el código en lenguaje HTML es importante realizar las pruebas correspondientes con el usuario y analizar la viabilidad del producto por medio del prototipo de alta o producto mínimo viable. Como paso final, se realiza la entrega final del producto.

Esta metodología se realiza a modo de cascada, con el fin de poder evaluar de manera eficiente los procesos a realizar y generar mejores resultados en cuanto al diseño del producto final. “Cada etapa de este ciclo cumple con unas tareas específicas en un tiempo determinado, y no se inicia con una fase si la fase anterior no ha sido completada”. (Soto, 2013, p.2)

6. Discusión

Este apartado expone la disputa y estudio de las temáticas planteadas antes a fin de resolver la problemática iniciativa a partir del diseño.

Para comenzar se realiza un análisis frente a deficiencia de la organización interna que tiene el área de Talento Humano de la empresa de Telecomunicaciones ETB y el área de Gestión Humana, SISSOMA de la firma de ingenieros INGETEC con un diagnóstico de los aspectos mínimos con los que debe contar una empresa para tener un buen sistema de comunicación organizacional para obtener resultados óptimos y eficientes, por último el

planteamiento de la propuesta de la herramienta multimedial, en este caso una web app que permita solucionar el problema de comunicación interna persistente en las áreas de las empresas ya mencionadas.

6.1. Diagnóstico

Como ya se ha mencionado anteriormente, en las áreas de Talento Humano y Gestión Humana, SISSOMA se hace evidente la carencia de herramientas de comunicación en cuanto a los procesos de comunicación interna al momento de realizar las solicitudes de diseño, generando así problemas en cuanto al desarrollo de las piezas gráficas debido a que no se entrega la información necesaria y completa, de igual forma se generan retrocesos o retrasos al momento de realizar las respectivas entregas a las diferentes áreas que pidieron la solicitud y como consecuencia final evitan la correcta distribución y divulgación de información a todos los colaboradores.

De acuerdo a lo planteado por Brandolini & Gonzales (2006) La comunicación interna es un elemento importante en las empresas debido a que permite entender e interpretar de forma correcta lo que se requiere al interior de la misma para así permitir el buen funcionamiento de toda la organización; desde el momento en que hay un problema en este aspecto, la empresa puede llegar a presentar fallas en cuanto al orden de las distintas áreas que la componen, por esta razón es necesario tener siempre presente un buen sistema y herramientas de comunicación que mejoren la calidad del trabajo.

En cuanto a los aspectos mínimos que debe tener una empresa para contar una con un buen sistema de comunicación interna y según lo mencionado por Villamil (2017), los procesos de comunicación se dan a partir de las buenas prácticas y relaciones de trabajo en equipo que se generan al interior de la organización, además de otros factores tales como la empresa, las personas, el entorno y las herramientas utilizadas, todo esto para poder alcanzar

las metas planteadas. Si alguno de estos elementos o factores falla, la comunicación interna de la organización no se da de manera eficiente.

6.2. Proceso De Diseño

Para el proceso de diseño de la propuesta de la web app se tienen en cuenta los pasos establecidos por Soto (2013), ya antes mencionados con el fin de brindar una herramienta que solucione el problema planteado. Para iniciar se precisa el objetivo de la aplicación, es este caso fortalecer los procesos de comunicación y generar un puente entre las diferentes áreas de las organizaciones y las áreas de Talento humano y Gestión Humana, SISSOMA quienes son las encargadas del diseño y desarrollo de las piezas gráficas. El paso siguiente es definir al público objetivo, para la realización de la web app se centrará en las personas implicadas en las áreas ya mencionadas y todas las demás personas que pertenecen a las organizaciones. Como tercer paso, es necesario realizar una arquitectura de la información con el fin de organizar la información necesaria para la cantidad de archivos y links que se necesitan para la construcción de la web app, además de permitir la navegación y la interacción que tendrán los usuarios al utilizarla. Como se presenta en la *figura 1*, se pretende iniciar con el inicio de sesión y registro, posteriormente se dirige al home, seguido de esto se muestra la ruta de interacción que seguirán los usuarios al momento de dar clic en los enlaces y así mismo poder navegar dentro de la web app.

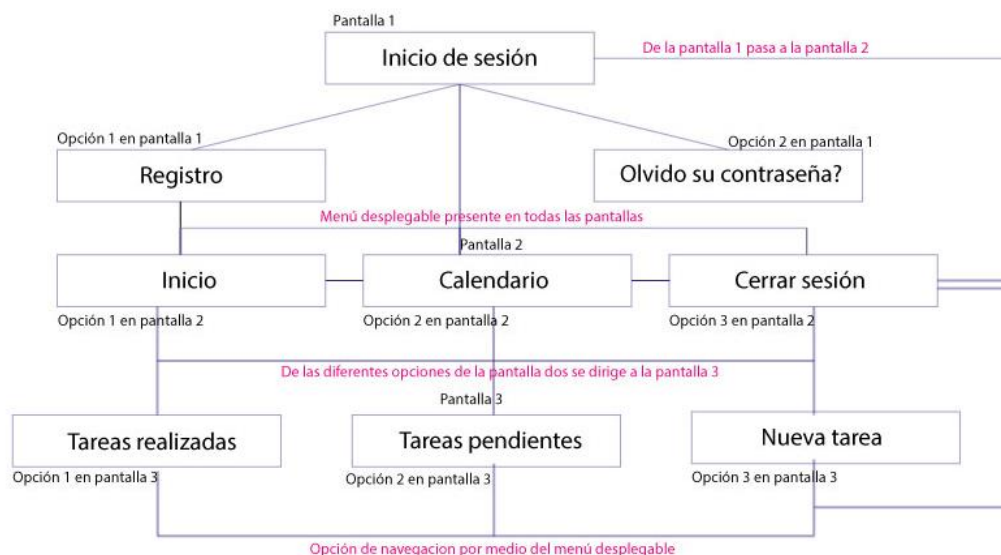


Figura 1.

Arquitectura de la información utilizada para el diseño de la web app, evidenciando la ruta de interacción y uso.

Además del diseño de la arquitectura de la información es necesario también realizar un prototipo de baja, como se muestra en la *figura 2*, esto se realiza con el fin de visualizar en una primera instancia como será la organización, diagramación y jerarquización de la interfaz y el contenido que hará parte de esta. Se realiza a modo de boceto rápido ya que lo que se busca es generar ideas rápidas y utilizar las más relevantes.

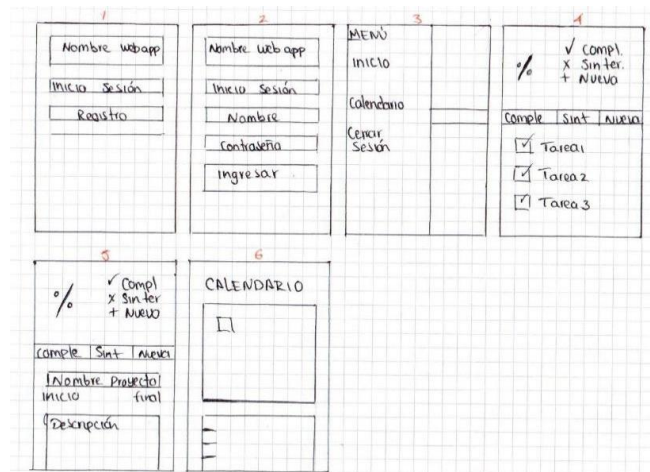


Figura 2.

Bocetos de autoría propia realizados como prototipo de baja para organizar, diagramar y jerarquizar la información.

Una vez terminado el boceto, se procede a realizar la maquetación de la web app a través del prototipo de media para posteriormente realizar el desarrollo en HTML y empezar a realizar pruebas de usabilidad. Como se evidencia en la *figura 3*, el prototipo de media permite visualizar el producto final con interacciones que puede llegar a realizar el usuario a través del uso de código HTML.

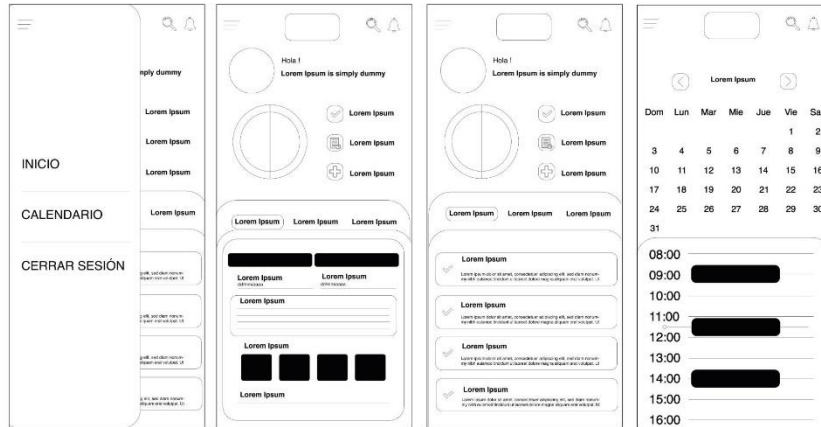


Figura 3.

Prototipo de media que permite visualizar la interfaz de la web app.

Después de realizar el prototipo de media y las debidas interacciones dentro de la web app, se empiezan a tomar decisiones un poco más importantes en cuanto al diseño final a través de un prototipo de alta o producto mínimo viable, es aquí donde se evidencia si hay problemas de usabilidad y se reciben feedback por parte del usuario buscando hacer una revisión y realizar las respectivas correcciones o mejoras para finalmente entregar un producto completamente funcional que soluciona la problemática inicialmente planteada.

6.3. Propuesta de diseño

De acuerdo con lo mencionado por Nieves (2007) y lo necesario para el diseño de la interfaz gráfica de la web app, se tendrán en cuenta varios aspectos para la construcción de la propuesta de diseño de la web app con el fin de entregar una herramienta funcional y atractiva para ambas empresas. Para iniciar se hace una selección de la tipografía y la paleta cromática, en cuanto a la tipografía se eligió un tipo de letra sencilla, pero sofisticada, con alta legibilidad y adaptada a medios digitales, por tal razón se escogió a la tipografía helvética, que al ser de una familia palo seco refleja las características anteriormente mencionadas.

Por otra parte, la paleta cromática se centra en colores neutros y en tonalidades pastel, puesto que al ser una web app que va dirigida a dos empresas distintas, se busca tener una

neutralidad para confusiones en cuanto al manual de marca de cada empresa, también deben ser colores que no cansen la vista del usuario de manera prolongada ya que esta al ser una herramienta de organización interna, el uso de esta es de largos periodos de tiempo. En la *figura 4* se muestra la tipografía y la paleta cromática utilizada con sus porcentajes en RGB y el código hexadecimal de cada color.



Figura 4.

Tipografía helvética y paleta de color con porcentaje en RGB y código hexadecimal.

La propuesta final de la web app busca organizar la información diligenciada de las solicitudes que se realizan de las diferentes áreas de las empresas para las áreas de talento humano y gestión humana, SISSOMA, esta se compone principalmente de un menú que muestra el home, un calendario para organizar las entregas de las tareas solicitadas u ordenar mejor las actividades a realizar y un cierre de sesión por si se quiere salir de la web app, además de una ventana de inicio para ingresar y realizar el registro.

Después de analizar los aspectos más importantes frente a las solicitudes de diseño, se decide organizar la web app de tal modo que se muestre el total de tareas a realizar a modo de porcentaje total, las tareas realizadas, las tareas pendientes y si se quiere agregar una nueva tarea. Al seleccionar la opción de tareas realizadas, se despliega una ventana que muestra todas las solicitudes que ya fueron terminadas y entregadas a la respectiva área que la solicitó, por lo general son solicitudes de video, piezas explicativas, infografías y demás.

Posteriormente, al hacer clic sobre la opción de tareas pendientes, también se despliega una ventana que muestra las tareas pendientes a realizar, una vez terminada dicha tarea se marca como tarea finalizada y se archiva junto a las tareas que ya fueron completadas. Por último, en la opción de nueva tarea, se presenta la una especie de formulario que permite entender y organizar cuales son las tareas o solicitudes que se requieren.

Este Formulario se compone de aspectos esenciales, tales como: el nombre del proyecto, la fecha de inicio y de entrega, una breve descripción de la solicitud, el área que realizó la solicitud y el tipo de producto que se requiere. La *figura 5* explica de mejor manera toda la interfaz diseñada para la web app. Se organiza desde lo más relevante a lo menos importante.

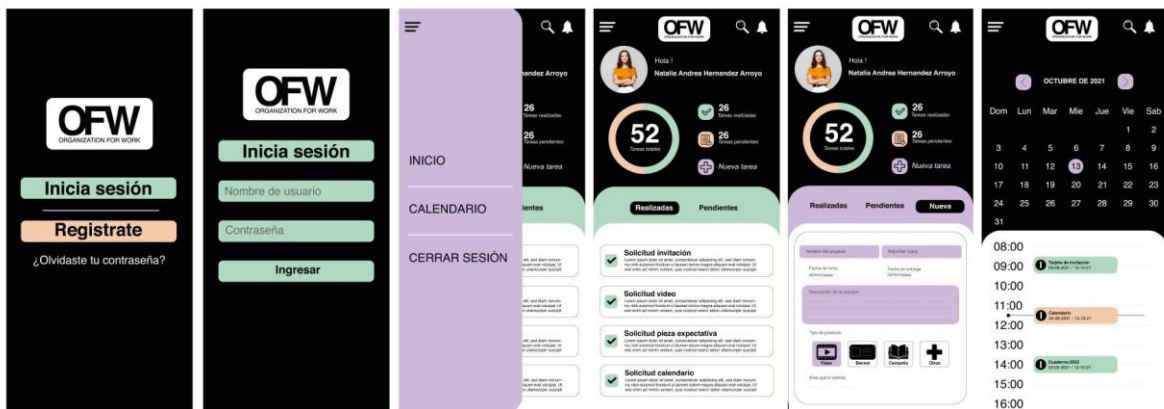


Figura 5.

Diseño de la interfaz de la web app, con las diferentes ventanas, menú y demás elementos que permiten organizar de la mejor manera las solicitudes realizadas y la entrega de las mismas.

Todo esto con el fin de mejorar el problema de comunicación interna de las empresas en cuanto a las solicitudes de diseño realizadas, aumentando así la productividad de las distintas tareas que se realizan desde el área de talento humano de la empresa de Telecomunicaciones ETB y el área de gestión humana, SISSOMA de la firma de ingenieros

INGETEC, puesto que la información es difundida y recibida de manera eficiente y eficaz sin ningún retraso o problema. La *figura 6* muestra el prototipo de lata a modo de mockup.



Figura 6.

Diseño de mockups de la web app

6.4. Conclusiones y aprendizajes

De acuerdo con el aprendizaje adquirido en la realización del documento se destaca la formación en desarrollos de investigación en la búsqueda de autores o temáticas que soportan en estos procesos desde el diseño y la comunicación. También se evidencia el desarrollo práctico de la información adquirida para concluir con la propuesta del diseño de la web app para mejorar los procesos de comunicación interna y de igual forma darle solución a la problemática propuesta.

En cuanto al desarrollo del diseño de la web app se precisa la motivación y la postura propositiva de los pasantes en procesos de comunicación interna de las empresas como el aspecto más importante para el buen funcionamiento de las mismas, además de resaltar la importancia del uso de herramientas multimediales como una web app para solucionar problemas de comunicación y organización interna debido a la facilidad y usabilidad que permite este tipo de instrumentos. Además de permitir a las empresas una herramienta de seguimiento y cumplimiento de metas ya que al organizar las tareas completadas y por terminar, optimiza el trabajo planeado en un periodo de tiempo determinado y de igual forma se mide la eficiencia de las áreas mencionadas, todo esto con el fin de mejorar la productividad de las organizaciones.

En cuanto al trabajo realizado en la Empresa de Telecomunicaciones ETB y la firma de ingeniero INGETEC, se destaca el acercamiento de los pasante en las distintas actividades desarrolladas por la labor del diseñador gráfico al interior de la organización, como primer aspecto se emplea un mejor manejo de tiempo para el desarrollo de las actividades asignadas, la realización de una gran variedad de propuestas de diseño, además se reconoce la realización de diferentes piezas bajo los elementos visuales determinados en el manual de marca de cada organización y por último, se obtiene conocimiento constante en cuanto a los procesos creativos y comunicativos empleado desde la gráfica, en momentos de entrega de los proyectos y en la forma de ofrecer soluciones novedosas a partir del diseño.

7. Bibliografía

Villamil, E. E. (2017). La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa: un análisis desde la gestión organizacional. Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/10654/16401>, pp 20

Brandolini, A., & Gonzales Frígoli, M. (2006). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Argentina, Argentina: La crujia.

(S. f.). ETB. “Sobre ETB”. *Extranet ETB*. Recuperado 4 de octubre de 2021, <https://etb.com/corporativo/Sobre-ETB>.

(S. f.). INGETEC. “Sobre la firma.” *Intranet INGETEC*. Recuperado 4 de octubre de 2021, [://intranet.ingetec.com.co/portal/NuevaIG/index--odof.php](http://intranet.ingetec.com.co/portal/NuevaIG/index--odof.php).

Torres L. (2012). *Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional*. Universidad Técnica de Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.

Berceruelo, B (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Biblioteca Miguel Ordoñez de recursos humanos. Asociación Española de Dirección y Desarrollo de personas. Madrid, España.

Fragoso, O (2008). *El Diseño como actividad multidisciplinaria*. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle (Vol. 8, N°. 29), 55-68. Distrito Federal, México.

Lume, M (2019). *Guía de investigación en arte y diseño*. Lima, Perú

Nora E. (2015). *Métodos de diseño*. Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño - Universidad Nacional de San Juan. Argentina, 2

Soto, H. (2013). *Puntos claves para el desarrollo de un software seguro*. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia, 2

Nieves, M. (2007). *Enseñanza de la Geometría con utilización de recursos multimedia*. Universidad Rovira I Virgili, 186-190

Mafioli Petro, L., Arias Lancheros, J., & Romero Huege, M. (2017). *Desarrollo De Una App Para La Comunicación Interna En La Empresa Am&Cia S.A.S*. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, Colombia.

Lara García, J. (2020). *Desarrollo de una Web App que gestione y agilice los procesos de venta de servicios de la empresa MULTICOPIAS SHARP*. Universitaria Agustiniana. Bogotá, Colombia.

Straub, K. (2005). *Diseño de la arquitectura de la información*. Universidad Internacional de Rioja. Colombia