

Taller 3: Proyecto Integrador "Resolución de Desafíos Organizacionales"

La comunicación organizacional es un sistema complejo que requiere diagnósticos precisos. Este proyecto final exige que el aprendiz actúe como un consultor de comunicaciones, identificando "ruidos" en el sistema y proponiendo soluciones que integren la escucha activa, la empatía y los canales oficiales de la empresa.

- **Objetivo:** Diseñar una estrategia de intervención comunicativa que resuelva una ruptura en el flujo de información de un equipo de trabajo, aplicando técnicas de gestión de crisis.
- **Lo que debe hacer de forma individual:** Debe realizar un diagnóstico de un problema de comunicación en su área (ej. rumores, órdenes contradictorias o falta de claridad en metas). Lo que debe hacer es entregar una propuesta escrita que incluya: 1. Identificación del problema, 2. Análisis de los actores involucrados, 3. Tres acciones de mejora basadas en técnicas de comunicación asertiva y 4. Un indicador para medir si la comunicación mejoró después de su intervención.
- **Ejemplo de Guía:**
 - **Desafío:** El equipo de ventas no conoce los cambios en los precios que aprobó gerencia, generando desinformación con los clientes.
 - **Propuesta Robusta:** Implementar un "Briefing" diario de 5 minutos (acción 1), crear un canal de comunicación asertiva vertical (acción 2) y realizar un taller de escucha activa para jefes de área (acción 3). El indicador de éxito será la reducción del 20% en las quejas de clientes por desinformación en el primer mes.