

Mejora de la comunicación externa: un plan de intervención desde la psicología organizacional

PARISINI, STEPHANIA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

STEPHIPARISINI1@GMAIL.COM

Tema

Se presenta el diseño de un plan de intervención orientado al desarrollo organizacional del Hostal Las Golondrinas, ubicado en Bialeto Massé, Córdoba, con foco en la mejora de la comunicación externa.

El diagnóstico identificó la falta de un plan estructurado de comunicación, una imagen institucional percibida como elitista y dificultades para captar clientes.

Desde la psicología organizacional, la comunicación es un eje estructurante del funcionamiento organizacional (Watzlawick et al., 1967; Peiró y Bresó, 2012). Su optimización puede fortalecer el vínculo con el entorno e impactar positivamente en la salud y sustentabilidad organizacional..

Objetivos

Mejorar la comunicación externa del Hostal Las Golondrinas para fortalecer su imagen institucional y atraer nuevos clientes durante los años 2024 y 2025.

- Analizar la misión, visión e identidad del hostal como componentes centrales de su cultura organizacional.
- Identificar deficiencias y potencialidades de la comunicación externa actual.
- Brindar herramientas a los propietarios para diseñar un plan estructurado de comunicación externa.

Resultados y Discusión

La intervención se evaluará en tres etapas (corto, mediano y largo plazo) mediante encuestas, observaciones y entrevistas. A corto plazo, se espera que los propietarios identifiquen públicos, definan objetivos y seleccionen canales adecuados. A largo plazo, se proyecta la implementación de un plan estratégico coherente con la identidad institucional, que fortalezca la imagen pública y aumente la captación y fidelización de clientes.

La propuesta es viable para organizaciones familiares con recursos limitados y puede replicarse en contextos similares desde un enfoque de psicología organizacional. Entre las limitaciones se destacan el nivel de compromiso de los propietarios y factores contextuales externos.

Referencias bibliográficas

Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes. W. W. Norton & Company.

Peiró, J. M., & Bresó, I. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo). Persona, (15), 41–70.

French, W. L., & Bell, C. H. (1996). Desarrollo organizacional: Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización (5.ª ed.). Prentice-Hall Hispanoamericana.



Método

La intervención consistió en dos encuentros entre una profesional en psicología organizacional y los propietarios del hostal, con tres actividades centrales:

- **Reconociéndonos:** identificación de misión, visión, identidad y recursos del hostal.
- **Árbol de Problemas:** análisis de causas y consecuencias de la comunicación externa deficiente.
- **¿Cómo se arma un plan estratégico de comunicación?:** entrega de herramientas teórico-prácticas para que los propietarios diseñen su propio plan.

DIAGRAMA DE GANTT

