

COMUNICACIÓN INTERNA

1.1 Introducción

El papel que hoy en día juegan las comunicaciones dentro de nuestra sociedad, se ha convertido en un sistema dinámico, ya que en todo momento se necesita que la información esté fluyendo a través de las personas y así llegue más rápidamente a quienes está destinada. Dentro de este proceso dinámico de comunicación, la tecnología como Internet, Intranet, comunicación satelital, telefonía, desempeñan un papel muy importante como herramientas para que cada día exista una mejor comunicación.

La comunicación es parte fundamental de las actividades humanas ya que es un proceso de información tanto verbal como no verbal. Esta es necesaria en cualquier ámbito donde se encuentren interactuando las personas, ya que el tener la información precisa, en el momento oportuno puede ayudar a que exista un mejor desarrollo de las actividades humanas.

Al hablar de las organizaciones podemos pensar en unidades sociales, compuestas de dos o más personas que interactúan entre sí y que necesitan de la comunicación para poderse relacionar. Es por eso que la comunicación dentro de las organizaciones, incluye mucho más que mensajes verbales y no verbales, es hablar de relaciones humanas, de interacción, de convivencia.

Dentro de las organizaciones la comunicación interna, no ha tomado la fuerza que necesita, si se le diera mayor importancia se podrían mejorar los aspectos de satisfacción, clima de trabajo, motivación, y con esto se mejoraría la cultura organizacional. El estar bien informados constituye una fuente de energía importante para la organización, para poder tomar decisiones respecto a los aspectos importantes del entorno de esta.

Las empresas en estos tiempos, se han preocupado por desarrollarse en ambientes competitivos, se requiere que cada vez, tengan una mejor información, pero es importante que esta comunicación se comience a dar desde el interior de la empresa. Esta preocupación por mejorar los estándares de comunicación también es tomada en consideración por las empresas de los sectores tanto industrial como de servicios, con el objetivo de lograr mejoras dentro de su misma organización, para así verse reflejadas en el servicio que le brindan al cliente.

Las empresas, pueden lograr un alto desempeño organizacional gracias a un buen sistema de comunicación interna, en donde se pueden dar a conocer las funciones vitales para la organización como: difusión de metas, organización de los recursos humanos, dirección, motivación, políticas y control del desempeño.

El significado de la comunicación interna es muy importante, ya que, aunque las empresas cuenten con la mejor estructura organizacional o un desarrollado sistema de trabajo, si no se tiene un adecuado sistema de información, para todos los niveles, no se podrán obtener los resultados deseados, con esto se percibe que el desarrollo de un empleado dentro de la organización va a verse condicionado por la correcta información que reciba.

El programa de comunicación interna se constituye como una herramienta para la mejora del rendimiento por que supone integrar en la organización, elementos innovadores que sitúan a esta en una clara posición de ventaja competitiva. Así como ponen al empleado en una situación de estar abierto a la recepción de información para lograr su mejor desarrollo.

Con esto no se trata de dar a entender que, una vez teniendo una comunicación con cada uno de los empleados, se van a lograr las metas de efectividad en el desempeño. Es predecible que la comunicación dentro de una organización no siempre va a ser del todo efectiva, ya que es desarrollada por personas de las cuales, por su naturaleza humana, pueden surgir problemas que impidan el adecuado flujo comunicativo, para lograr los objetivos planteados.

Como consecuencia de lo anterior, es importante encontrar una herramienta que ayude a diagnosticar la comunicación interna dentro de la organización, y analizar esta información para implementar mejoras en la empresa.

Es por eso que el presente trabajo pretende aplicar una herramienta, que permita medir el estado de comunicación interna de una organización.

1.2 Objetivo General

Con el presente trabajo se pretende diagnosticar la comunicación interna en la Universidad de las Américas, Puebla, que permita realizar un análisis, sobre la comunicación interna actual y hacer propuestas de mejora.

1.3 Objetivos Específicos.

- ⊖ Determinar la comunicación actual de la Universidad de las Américas.
- ⊖ Conocer los tipos de información que existen actualmente en la institución.
- ⊖ Conocer el estado de los actuales medios de comunicación empleados.
- ⊖ Conocer las características de la comunicación.
- ⊖ Proponer un plan de acción, para mejorar la comunicación interna en la institución.

1.4 Justificación

La aplicación de la comunicación interna, como una herramienta se utilizará para lograr la medición y análisis de la situación de los profesores de tiempo completo, así como establecer propuestas de mejora.

Se busca que con este estudio, se aporten resultados que ayuden a lograr la identificación de la institución, con este término tan importante, para el desarrollo organizacional de estos.

El propósito es consolidar una herramienta y una metodología de acción, como parte fundamental para la institución, y con esto, mejorar la calidad de vida de los empleados dentro de la organización y beneficiarse con los resultados obtenidos.

1.5 Alcances

- ≡ Este estudio pretende mostrar como es la comunicación interna dentro de una institución educativa en el estado de Puebla.
- ≡ Se va a trabajar en una Universidad Privada.
- ≡ El desarrollo de la herramienta se aplicará a los profesores de tiempo completo de las 5 escuelas que conforman la universidad. (Escuelas de: Ciencias, Ingeniería, Humanidades, Ciencias Sociales y Negocios)

1.6 Limitaciones

- ≡ La investigación será únicamente para la Universidad de la Américas, Puebla.
- ≡ El análisis se hará a los empleados de nivel académico, sin considerar los de nivel administrativo..
- ≡ Se incluirá dentro del análisis solo a los académicos de tiempo completo, dejando fuera del estudio a los académicos de tiempo parcial.
- ≡ El estudio se hará solamente para la ciudad de Puebla.

1.7 Organización del Estudio

El primer capítulo va a presentar, cual es el planteamiento del problema acerca del tema de comunicación interna, así como los objetivos, tanto generales como específicos del estudio incluyendo sus alcances y limitaciones.

El segundo capítulo nos presenta el marco teórico el cual, nos muestra un panorama general acerca del tema de la comunicación interna, nos habla acerca del desarrollo de las organizaciones en este ámbito y el impacto que la comunicación interna tiene sobre el buen desempeño de los empleados.

En el capítulo tres, su finalidad es desarrollar toda la metodología, se pretende mostrar como se va a llevar a cabo la medición, aplicando las herramientas necesarias para monitorear, cómo se encuentra la comunicación interna en la organización.

El capítulo cuatro, nos presenta una breve reseña de la historia de la Universidad de las Américas Puebla, como organización.

El capítulo cinco, nos muestra el análisis de los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la herramienta de medición de la comunicación interna.

El capítulo seis, nos presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el diagnóstico.