

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo presentará la recopilación de los resultados obtenidos en el capítulo 5, asimismo se pretende mostrar las conclusiones a las que se llegó a través de los análisis anteriores.

### 6.1 Conclusiones

Las conclusiones que se presentan en este capítulo, son referentes a los objetivos específicos de los cuales se hablo en el capítulo 1 de la presente tesis, que a continuación se van a ir mencionando.

← Determinar la comunicación actual de la Universidad de las Américas:

Después del análisis de las encuestas, se obtuvo que en general la comunicación dentro de la Universidad de las Américas es buena pero no del todo satisfactoria, ya que muchas de las respuestas tendieron más hacia un nivel neutro, lo que nos indica que a pesar de contar con medios para obtener información, esta nos es del todo completa, abierta, oportuna y clara.

La información que los profesores reciben sobre los distintos aspectos de la manera en que realizan su trabajo oscila entre un grado medio y alto de comunicación, esto logra que los profesores se encuentre informados sobre la manera en como están llevando a cabo sus labores correspondientes y así se logra que se den mejoras o que se sigan implantando los mismos métodos que han dado resultados positivos.

Sobre la base de la información obtenida en cuanto a la organización en si misma, los encuestados mostraron una tendencia positiva, es decir, poseen la suficiente información sobre aspectos relacionados con la universidad, como resultados, objetivos, estructura, a pesar de que la comunicación en estos aspectos

resultó buena, se encontraron un poco de deficiencias en cuanto a los aspectos de productividad e inversiones y proyectos.

Todo esto nos indica que se conocen únicamente aspectos de la organización más superficiales, pero que falta información sobre planes a futuro que pretende la organización

← Conocer los tipos de información que existen actualmente en la institución:

Un aspecto interesante que se pudo observar del análisis es que, la comunicación que se desarrolla en cada departamento es buena, pero la información que se recibe de diferentes departamentos no es la más satisfactoria, debido a que no se comunican todos los planes entre departamentos. Todo esto demuestra que aunque los profesores consideran que si existe esta comunicación entre organizaciones es deficiente.

De acuerdo con el análisis, los profesores sugieren que les gustaría que hubiera más comunicación con otros compañeros para poder obtener datos que les puedan ayudar a mejorar su desempeño laboral. Además perciben que ellos tratan de aportar lo más posible a sus compañeros sin embargo la retroalimentación no es recíproca.

Los profesores encuestados, consideran que la información que reciben en cuanto a los aspectos de retribuciones, beneficios sociales y capacitación, es alta y satisfactoria ya que si están enterados de lo que necesitan saber, en cambio en cuanto a lo que se refiere a selección y contratación y procedimientos administrativos, la información que reciben es tomada como deficiente y en ocasiones poco confiable; sin embargo consideramos que este tipo de información no sea tan relevante para los profesores, por eso se le dio un nivel bajo de menciones.

Para conocer ese aspecto sería necesario realizar otro tipo de encuesta, que no se llevó a cabo por formar parte de las limitaciones de nuestro estudio.

La percepción de los profesores en cuanto a la información que los alumnos poseen de la universidad como organización es considerada como mediocre, porque creen que los estudiantes necesitan conocer más aspectos relacionados con la institución en la que se encuentran.

La UDLA es una institución de prestigio, aspecto que fue corroborado por nuestros encuestados, debido a que estos consideran que la presencia de dicha universidad en el contexto universitario de Puebla, es satisfactoria, al igual que consideran tener información suficiente sobre el futuro de esta institución.

← Conocer el estado de los actuales medios de comunicación empleados:

Los medios de información dentro de una institución educativa, son necesarios, para el buen desarrollo de las distintas actividades dentro de la misma. Como lo muestra nuestro análisis del capítulo anterior. Los medios a los que los profesores de la UDLA, le dieron mayor importancia en cuanto a su eficacia fueron los siguientes: en primer instancia, son considerados a los jefes superiores (inmediato y dos escalones arriba) como un medio eficiente tanto para transmitirle información como para recibirla, con esto se demuestra que las relaciones entre jefe y subordinado son satisfactorias dentro de esta organización.

Como segundo medio más importante los resultados arrojan que son los medios electrónicos, los cuales ayudan a que la información fluya de manera completa, eficiente en el menor tiempo posible, características que ayudan a que el desempeño del trabajo sea efectivo.

Dentro de este mismo análisis cabe mencionar que los medios que tuvieron menos confiabilidad para transmitir información fueron los equipos de trabajo y las asambleas por departamento, esto nos muestra que como lo mencionaron en las sugerencias del capítulo anterior, falta organización y disposición para que estos medios puedan ser satisfactorios.

Ahora analizando los medios para comunicarse a niveles superiores encontramos que los canales más eficientes para esto son: el jefe superior y el correo electrónico, lo que confirma nuevamente que estos dos medios son los más confiables y utilizados por nuestros académicos. Por otro lado los que recibieron menos menciones fueron los equipos de trabajo y las encuestas o cuestionarios.

Más de la mitad de nuestra muestra afirman tener reuniones de trabajo a nivel departamento, de acuerdo a esta afirmación obtuvimos los siguientes resultados: este tipo de juntas son consideradas útiles para obtener información sobre aspectos relacionados directamente con su trabajo en áreas que competen a su departamento. Y todos los encuestados que consideran tener estas juntas, afirman que estas se realizan una vez por semana.

Respecto a reuniones a nivel general, el porcentaje de afirmaciones fue menor que en la pregunta anterior y de estos se obtuvo que más del 50% afirma que existen reuniones de este tipo, en cuanto a la organización de estas, los resultados arrojan que todos los aspectos son positivos, tanto el tiempo, los temas, la frecuencia, el nivel de participación. Y los profesores afirman en su mayoría que estas reuniones son semestralmente.

← Conocer las características de la comunicación

En cuanto a los aspectos generales de la comunicación se obtuvo que, es confiable, puntual, tratan temas de interés y además es comprensible. En cuanto a como circula a través de los diferentes niveles, se concluye que de manera descendente y horizontal es muy buena pero en cuanto a la comunicación ascendente los resultados no fueron del todo positivos ya que hubo una tendencia a considerarla como negativa.

Como punto final se menciona que la UDLA se encuentra haciendo esfuerzos por lograr que la comunicación dentro de la organización fluya cada vez mejor y sea lo más satisfactoria posible para los profesores y alumnos de la institución.

← Proponer un plan de acción, para mejorar la comunicación interna en la institución.

Para tratar este punto, se va a llevar a cabo el desarrollo de las recomendaciones.

## **6.2 Recomendaciones**

Después del análisis de la herramienta que se aplicó, las recomendaciones se enfocan en los siguientes aspectos:

Hacer más énfasis en la comunicación ascendente, es decir tratar de que circule sin miedo a represalias por parte de los mandos superiores, con el fin de que los profesores sientan que puede aportar ideas a la organización que se van a tomar en cuenta. Así mismo alentar a los profesores para que participen más, asegurándoles continuidad en sus proyectos o ideas.

Se recomienda ampliar el número de asambleas generales, con el objeto de que se puedan conocer mejor los proyectos de la universidad y los profesores se sientan involucrados en estos.

Como uno de los medios de comunicación más utilizado fue el Internet, es indispensable que se lleven a cabo esfuerzos por mejorar las redes y los equipos de cómputo, ya que esto es indispensable para que los profesores puedan hacer el mejor uso de los medios con los que disponen para desarrollar su trabajo y así mismo brindar a los estudiantes una mejor atención.

Para los tableros de anuncios se recomienda que, sean organizados de una mejor manera, ya que como los saturan de papeles, la información no es apreciada como se necesita y no llegan a cumplir al 100% su función.

Se necesita promover reuniones entre los profesores que imparten las mismas materias, para que estos puedan ponerse de acuerdo en sus planes de trabajo y así

retroalimentarse con nuevas propuestas, planes o proyectos útiles, que beneficiarán a los estudiantes y enriquecerán los canales informales de comunicación.

Dar capacitación a los profesores para que hagan uso de cada uno de los medios que les proporciona la universidad de manera continua y eficiente, logrando con esto que se tenga más comunicación en todos los niveles.

Se deben de implementar programas para que los profesores puedan tener contacto y comunicación con otros departamentos, logrando así enriquecer ideas y proyectos, debido a que al ser de distintas carreras puede haber buena retroalimentación y complementación de unos con otros, todo en beneficio del crecimiento y desarrollo de la universidad.