CAPÍTULO VI

CONCLUSIÓN GENERAL

6.1 *Conclusión*

Al haber analizado los conceptos presentados en este trabajo, podemos concluir que la comunicación organizacional, es una área de la comunicación que esta cobrando valor día con día, ya que analiza el flujo de información que se da en un proceso de comunicación en una empresa o en una institución. Las teorías organizacionales nos sirvieron para conocer el origen y evolución hasta nuestros días de esta rama de de la ciencias de la comunicación, y como está, aplicada a la administración de recursos en una empresa puede ser una útil e importante herramienta para detectar problemas o para el crecimiento y mejoramiento de algunas áreas.

El recuento cronológico que se realizó en función a las teorías organizacionales, es una muestra de la importancia que las empresas están prestando hacia la comunicación como una alternativa y una posible solución a los problemas que surgen intrínsecos a su estructura, y estrechamente vinculados a su operación.

Podemos dar por sentado que un adecuado flujo de información, llevado por eficientes redes de comunicación, pueden detectar problemas que muchas veces pasan desapercibidos en la empresa y forman parte de la cotidianeidad del trabajo, y desembocan en fuertes consecuencias, que en la mayoría de los casos se tornan

problemas irreversibles, que inclusive podrían llevar a una empresa a la extinción. Lejos de esta visión fatalista, queda claro que la comunicación bien llevada y dándole el lugar prioritario que tiene, contribuye en gran parte, al igual que una buena admistración, al aumento de competitividad, incremento de productividad y utilidades para la organización.

A lo largo de este estudio se presentarón diferentes conceptos relacionados a la comunicación organizacional y al clima laboral, para poder finalmente establecer las variables de análisis que son: Satisfacción, Calidad en el liderazgo, grado de confianza, comunicación ascendente y descendente, sentimiento de realizar un trabajo útil, responsabilidad, compromiso del empleado, recompensas justas, presiones razonables de empleo, oportunidades, controles razonables-estructura y burocracia, y por último, la participación.

Como se presentó en el capítulo cuatro se realizaron 27 preguntas a través de una entrevista de profundidad al jefe y supervisora del "Centro de Atención a Clientes La Noria, Telcel, Región 7". Se aplicaron 28 entrevistas con 70 reactivos a los empleados del mismo centro de servicio a clientes, las cuales fueron aplicadas en forma de cuestionario, con la finalidad de realizar un diagnóstico para evaluar el clima laboral en la una empresa de Telefonía celular, con el objeto de identificar cuales son los factores que explican la satisfacción laboral. Por medio del análisis de los resultados obtenidos pudimos elaborar las propuestas y recomendaciones para la empresa.

Para concluir, a través de este estudio encontramos que los resultados asociados sugieren que el sentir de los empleados del "Centro de Tención a Clientes la Noria", está en un "grado de satisfacción media". De igual manera encontramos que Telcel es una empresa poco competitiva en su ramo, y que existen factores que la pueden llevar a la decadencia y extinción sino se les presta la atención debida, tales áreas son: En el fomentar en sus empleados el sentimiento de realizar un trabajo útil, ya que la estructura y dinamica laboral torna su trabajo monotono y burocratico, esto se debe principalmente a las inadecuadas presiones razonables de empleo, que tiene como consecuencia una falta grave de compromiso por parte de sus empleados. Telcel, tiene que estandarizar la calidad en liderazgo, ya que este no cumple su cometido, normativizar y regular el factor humano, es claro que las politicas y procedimientos no son formulados por los jefes y supervisores de los centro de atención, quienes unicamente sirven para vigilar la operación de la empresa, por lo que su campo de acción se ve reducido, no obstante, ellos pueden compensar u optimizar el sentir de los empleados, partiendo de las deficiencias de la empresa, es decir, pueden optar por tabajar en equipo, en la integración y en la búsqueda de la excelencia de su centro de trabajo, poniendo especial énfasis en la participación de su gente, detectar, e implementar medios eficientes para las oportunidades de su personal.

Por su parte la empresa tambieen debe afinar y replantear en algunos casos los controles razonables-estructura y burocracia de la empresa, y mejorar la comunicación interna de la empresa. Dichos factores pueden ser mejorados en el animo de buscar la excelencia operacional, y de está forma entrar en un proceso por preservar los valores ya

logrados en sus empleados, es decir, los aspectos ya señalados pueden fortalecer su clima organizacional garantizando así su alta competitividad como empresa en el mercado de las telecomunicaciones en nuestro país.

Podemos concluir que la situación del centro de atención a clientes la noria, Telcel, región 7, tiene tienen una ajetreada operación lo cual dificulta su organización interna pero ese descontrol impacta fuertemente en la motivación de su personal, es ahí comunicación organizacional es una pieza clave para el desarrollo exitoso de una organización, cualquiera que fuese, ya que el empleo adecuado de está, normativiza, regula, organiza y lleva a resultados positivos para todos los elementos que conforman la organización.

Es importante destacar que el panorama en México es bueno, ya que son muchas las empresas las que comienzan a prestar atención y a darle la importancia debida a está área de las ciencias de la comunicación, lo cual abre una brecha en investigación y áreas de oportunidad para los comunicólogos en el país. No obstante, al crecer las empresas favorecen en gran medida a la economía, y en mayor o menor escala, pero contribuyen a la creación de empleos y necesidades, lo cual se traduce en una simbiosis de oportunidades. Es importante que los directivos tomen en cuenta a su personal y como estos son tratados, ya que es gracias a ellos, y por ellos, son a quien se deben como empresa. Por último no hay que perder de vista que “la mejor empresa no es aquella que mejor paga si no la que respeta y estimula el desarrollo personal y profesional de su gente”.

Este trabajo es tan solo una propuesta elaborada en base al análisis de información obtenida en el “Centro de Atención a Clientes La Noria, Telcel Región 7”, para mejorar su clima organizacional y de igual forma para que pueda implementar las recomendaciones aquí expuestas.

Finalmente, este trabajo tiene como finalidad presentar una muestra de cómo se realiza un trabajo de clima laboral para cualquier empresa que considere pertinente auto analizarse. Esto con la finalidad de mejorar su comunicación de manera formal y efectiva, para de esta forma obtener resultados en beneficio de su organización y crecimiento.