

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES**

#### **6.1 Conclusión**

Al haber analizado los conceptos presentados en este trabajo, pudimos llegar a la conclusión de que la comunicación organizacional, es el flujo de información que se da por medio de la comunicación de una organización, y esta puede ser tanto interna como externa. Las teorías organizacionales nos sirven para entender los diferentes conceptos y usos que se dan dentro de las organizaciones, y se convierten en una importante herramienta en la detección de problemas y mejoramiento de estas.

Las teorías analizadas a lo largo de esta investigación muestra el desarrollo de la comunicación dentro de organizaciones y su importancia para la solución a los problemas.

Podemos afirmar que una adecuada comunicación es la clave para detectar problemas, para lograr un mejor desempeño, incremento de productividad así como a generar utilidades para la empresa. Ya que por medio de esta se abarcan áreas como integración, motivación, satisfacción entre otras ya mencionadas.

A lo largo de este estudio se presentaron conceptos que se relacionan a la comunicación organizacional y al clima laboral, para posteriormente establecer las

variables de análisis que son: Satisfacción global, motivación, integración, comunicación y por ultimo retroalimentación.

Como se presentó en el capítulo cuatro se aplicaron 46 encuestas con 39 reactivos a los empleados de “Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.” con la finalidad de realizar un diagnóstico para evaluar el clima laboral en la empresa. Conocimos el grado de satisfacción, motivación, integración, retroalimentación y comunicación, y por medio del análisis de los resultados obtenidos se hicieron las propuestas y recomendaciones para la empresa.

Después de haber estudiado brevemente las teorías de la comunicación y con base en los resultados obtenidos, podemos decir que RAMSA emplea los principios de la teoría de la administración científica, ya que, le presta poca atención a el factor humano, lleva a cabo selección de éste y los capacita con el fin de que las tareas asignadas sean realizadas lo mejor y más rápido posibles. Es necesario que se fije en la teoría de las relaciones humanas, sabiendo que al incrementar el interés por los obreros estos se sentirán más motivados y mejorara su moral y satisfacción.

Para concluir, a través de este estudio encontramos que los resultados asociados sugieren que el sentir de los empleados de “Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.”. Con base en los resultados arrojados, encontramos que la media de la satisfacción global de los trabajadores de la compañía es de 3.68 esto convierte a RAMSA en una empresa poco competitiva según el parámetro de Gallup.

Por lo encontrado en el análisis, las áreas que hay que atacar con mayor urgencia son la motivación e integración ya que los empleados no se sienten motivados de la manera adecuada y para ellos el ser motivados de una mejor manera ayudaría en su desempeño, esto a pesar de contar con cursos de capacitación y por el lado de la integración sienten que la relación que llevan con sus compañeros de trabajo es meramente laboral. Por el lado de la retroalimentación el nivel es de líder el único inconveniente encontrado en esta variable es que los empleados perciben que su trabajo no es evaluado de manera justa, mientras que la comunicación que es el área que menos problemas tiene, muestra una clara problemática en lo que a comunicación con compañeros se refiere, como se menciona en la parte de retroalimentación, es urgente crear un mejor ambiente entre empleados, hacer que se conozcan mejor y que interactúen entre sí, los empleados están totalmente convencidos que atacando este problema de comunicación los resultados serán mejores y que beneficiara tanto a la empresa como a ellos.

Por su parte RAMSA debe optimizar la comunicación interna de la empresa. Ya que de esta manera puede mejorar las ganas por buscar la excelencia operacional y mantener los valores conseguidos en sus empleados, es decir, una mejor comunicación puede fortalecer su clima organizacional garantizando así una alta competitividad como empresa.

Para el crecimiento de un organización, la comunicación organizacional es de suma importancia, ya que de existir una buena comunicación entre los integrantes de la

organización, esta se vera reflejada directamente en la productividad., ya que el empleo adecuado de está, regula, organiza y lleva a resultados positivos para todos los elementos que conforman la organización.

La comunicación organizacional es un tema nuevo para muchas compañías, pero en los últimos años muchas empresas comienzan a poner atención y a darle la importancia necesaria a esta área. Es fundamental tomar en cuenta al personal y la manera que estos son tratados, ya que sin ellos una empresa no podría operar. Por lo tanto entre mas cómodo se sienta el personal, mejores resultados se conseguirán, cabe recordad que para lograr una mayor motivación para los empleados no solo son económicamente ya existen muchas formas como se mencionan en el capítulo anterior.

Después de haber realizado el estudio de clima organizacional, se sugiere a RAMSA que haga evaluaciones de este tipo por lo menos una vez al año con la finalidad de saber que esta fallando dentro de la organización y de esta manera poder atacarlo. Así mismo se propone lleve a cabo una investigación de mercados, con el propósito de ampliar sus fronteras y aumentar el numero de clientes.

El estudio que aquí se presenta se realizó en ocho meses de los cuales se trabajó aproximadamente cinco horas diarias. Antes de empezar con el proyecto pensé que podía hacerse en menor tiempo, pero a medida que pasó el tiempo surgieron pequeños contratiempos que hicieron más lento llegar al final. Solo el hacer un proyecto como éste te da la posibilidad de obtener experiencia y confianza para un mejor futuro.

A lo largo de la carrera aprendí muchos conceptos y tuve experiencias que me ayudaron a librar las dificultades para terminar la tesis. El papel del profesionista tiene mucho peso dentro de cualquier empresa, ya que los conocimientos obtenidos a lo largo de su formación, son la base para un mejor desempeño laboral.

Cabe mencionar que este trabajo es tan solo una propuesta elaborada en base al análisis de información para mejorar el clima organizacional de “Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.”, y para que pueda implementar las recomendaciones dadas anteriormente.

Finalmente, este trabajo fue realizado con finalidad de ser una muestra de la importancia que tiene la comunicación organizacional para cualquier empresa que considere oportuno mejorar su comunicación interna de manera formal y efectiva y conseguir los resultados necesarios para el crecimiento.