

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los conceptos y teorías que se encierran este proyecto de investigación, se puede concluir que la comunicación organizacional es una de las áreas más importantes que está creciendo día a día en las organizaciones, ya que se ha visto que aunque se cuenten con todos los recursos humanos y tecnológicos para alcanzar las metas deseadas, sin la existencia de una comunicación efectiva entre los miembros de la misma y de herramientas que faciliten la circulación de la información, es imposible que las instituciones se mantengan estables.

En este proyecto se analizaron el caso del sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas Puebla, como medio interno de comunicación organizacional, gracias a una previa revisión teórica y contextual, que permitieron la comprensión y entendimiento de la importancia de la comunicación en las organizaciones, la cual a su vez se puede complementar con tecnología para poder llegar a más miembros de la institución, llegando a ser útil y necesaria para un crecimiento y mejoramiento interno, que al mismo tiempo guiará a la organización a detectar problemas que pueden existir dentro de ella, conociendo sus orígenes y opciones para poder erradicarlos.

El haber realizado una investigación acerca de los antecedentes de la comunicación organizacional, me permitió conocer su evolución, de igual forma comprendí de lo que este recurso ha llegado a significar para las empresas, es decir

tanto para alcanzar sus metas y/o objetivos, como para detectar problemas que en un momento dado pueden ser pasados por alto, pero que a la larga se convierten en factores de riesgo para las organizaciones.

Todas las empresas cuentan con la existencia del factor de la comunicación, pero muy pocas saben llevarlo adecuadamente, ya que piensan que el tener todos los recursos tecnológicos se beneficiará dicho factor, siendo esto una premisa falsa puesto que en ocasiones las herramientas más simples, son las que resultan benéficas para la organización.

6.1 CONCLUSIONES

Dentro de este apartado se expone de manera resumida los resultados obtenidos de la investigación realizada a los miembros de la comunidad universitaria, tanto a los estudiantes como a los empleados, de acuerdo a su percepción de la existencia del sistema de información multimedia instaladas en la universidad como medio interno organizacional.

De primera instancia se pudo observar que los estudiantes y empleados de la universidad recurren con mucha frecuencia al periódico estudiantil, circulares o avisos e intranet como medios internos de comunicación organizacional para estar informados de lo que acontece en la universidad, por lo que se propone principalmente que a dichos medios se les dé un mantenimiento adecuado y se innove en sus contenidos para presentar la información y siga siendo de las herramientas por las cuales la comunidad estudiantil reciba la información de la universidad.

Sin embargo antes de proponer nuevos cambios en los medios internos de comunicación de mayor demanda en la comunidad, es necesario realizar estudios previos o pruebas piloto para que éstos cumplan su objetivo principal, el cual consiste en mantener informada a la comunidad universitaria.

Es importante señalar que, de acuerdo a las encuestas realizadas, la mayoría de la comunidad universitaria no ha visto ningún tipo de información expuesta en el sistema de información multimedia, puesto que se debe a que el sistema no se encuentra en funcionamiento constante, ya que son contadas las veces en que las pantallas de plasma se encuentran encendidas.

Además mencionaron un aspecto principal, la información que se presenta cuando llega a estar en funcionamiento es obsoleta, ya que la renovaban cada mes, haciendo más difícil la distribución de la información, es decir cada mes se atiborraba de mensajes informativos, los cuales fueron considerados por las personas encuestadas como malos y regulares, puesto que la producción de los mensajes se les hacía poco interesante. Cabe mencionar que dicha implementación de esta herramienta alrededor de la Universidad de las Américas, Puebla fue impuesta sin previo estudio, por lo que esta investigación puede ayudar a reestructurar el sistema de comunicación interna, en beneficio de la institución.

Una cuestión fundamental para la existencia de este medio interno de comunicación es que la comunidad universitaria, estudiantes y empleados, consideran un gasto necesario, el mantenimiento de esta herramienta comunicativa, ya que

muchos expresaban al cuestionarlos sobre esta pregunta que si replantearan los contenidos de información del sistema de información multimedia, sería un medio de información excelente que reforzaría la comunicación organizacional en la universidad.

Después de haber presentado las conclusiones de manera resumida, es imprescindible mostrar las hipótesis que se plantearon al inicio de este proyecto de investigación, con la finalidad de comprobarlas con resultados obtenidos en la investigación de manera clara, completa y concisa. Las hipótesis fueron aprobadas y se explican a continuación:

| Hipótesis | Resultados |
|--|---|
| Los medios de comunicación interna en la UDLA-P , constituyen una fuente principal para el flujo de la información | Esta hipótesis se aprueba ya que los encuestados expresaron al momento de realizar las encuestas que la comunicación dentro de las organizaciones es primordial para que pueda desarrollarse un organización en un ambiente cordial y que mejor que mantenerla con herramientas como el periódico estudiantil, circulares y avisos y el intranet. |
| El sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas Puebla, como medio interno de comunicación organizacional es un gasto necesario. | La mayoría de los estudiantes y empleados encuestados mencionaron que la instalación del sistema de información multimedia son un gasto necesario, pero recalcaron que se debe reestructurar en cuanto a instalación de lugares y contenidos, ya que reforzaría de manera efectiva a los medios ya existentes en la universidad. |

Tabla No. 4 Hipótesis.
Fuente: Elaboración propia (2008)

6.2 RECOMENDACIONES

El proyecto de investigación es sólo una propuesta realizada en base a un análisis de información obtenida en la Universidad de las Américas Puebla, con el fin de mejorar el sistema ya implementado, como el caso del sistema de información multimedia, como medio interno de comunicación organizacional, y así poder lograr una adecuada comunicación dentro de la institución.

El objetivo de dicha investigación fue realizar una propuesta que pueda ayudar a reestructurar el sistema de información multimedia, que si bien fue puesto sin previo estudio, se puede hacer que esta herramienta se vuelva un medio de comunicación interna que refuerce a los ya existentes, y que logre innovar en cuanto a la forma de transmisión de mensajes informativos. Es por ello que a continuación se presentan recomendaciones que pueden ser puestas en práctica para dar un buen uso a las pantallas de plasma y así beneficiar a la comunicación dentro de la universidad.

1. Se recomienda de primera mano, que reinstalen las pantallas de plasma alrededor del campus, ya que según los datos arrojados en las encuestas de esta investigación, los estudiantes prefieren que estén instalados en zonas de esparcimiento, como en los principales comedores de la universidad (La playita, centro social, humanidades y gimnasio), mientras que los empleados las prefieren en oficinas y departamentos administrativos. Este último es una buena opción ya que en la mayoría de estos lugares la comunidad universitaria antes de que sea atendida debe esperar un lapso de 4 a 10 minutos para ser atendido y mientras puede enterarse de lo que ocurre en la

universidad por medio de este recurso. Esta recomendación no sólo se basó en una sola pregunta sino que se reforzó en el último reactivo que se le cuestionó a los encuestados ya que la mayoría de ellos se encuentran en zonas de esparcimiento, como los principales comedores y el gimnasio de la institución, cuando no están en clases o laborando.

2. Como segunda recomendación, es importante señalar que los mensajes que se lleguen a transmitir a través del sistema de información multimedia, deben ser producidos de acuerdo al lugar en que se lleguen a posicionar, ya que para aquellas que se encuentren en pasillos de la universidad o en lugares que sean de paso para los estudiantes y empleados, como oficinas y departamentos, es preferible realizar mensajes que no duren más de un minuto, por lo que éstos deben ser claros, concisos y atractivos. Mientras que aquellas pantallas que sean establecidas en lugares como comedores, salas de cómputo y en el gimnasio, se pueden crear mensajes un poco más elaborados, en donde su duración puede ser de más de tres minutos de duración, puesto que son zonas en donde la comunidad universitaria está para distraerse un poco de sus actividades cotidianas.

3. Otra recomendación importante es en cuanto a la información que se pretenda dar. Si bien la mayoría de los encuestados optó por que sea un medio 100% interno, es decir que abarque principalmente noticias de la universidad, también externaron que se les haría interesante el poder ver

programación externa a la institución, como por ejemplo noticieros internacionales, videoclips de sus cantantes favoritos, por mencionar sólo algunos.

4. Por lo anterior, se podría vender el espacio del sistema de información multimedia a personas externas a la universidad que ven en ella un nicho de mercado interesante para colocar sus productos y/o servicios, y así crear un medio más de subsistencia de este medio de comunicación que puede beneficiar a la universidad, obteniendo nuevos ingresos económicos.
5. De igual forma se podría hacer partícipes de este proyecto a alumnos y empleados que deseen colaborar en la existencia de este medio, en la producción de los mensajes informativos, así como innovando en propuestas que puedan servir para el mejoramiento de la comunicación organizacional.
6. Otra recomendación que se extrae de la investigación de este proyecto es que la información que se llegue a presentar en el sistema de información multimedia debe ser actualizada diariamente, ya que la mayoría de los encuestados coincidieron que la renovación constante de sus mensajes, influirá en la credibilidad y éxito de este medio, de lo contrario simplemente será uno más de la lista.

7. Como última recomendación se sugiere que se sigan realizando estudios para una posible retroalimentación de este proyecto, logrando que el sistema de información multimedia sea reconocido como un medio interno de comunicación organizacional dentro de la Universidad de las Américas, Puebla, y cumplan con las principales características de lo que es un medio interno, y que este a su vez refuerce y mantenga estable la comunicación dentro de esta institución.

Es importante señalar que hasta la actualidad no hay autores que nos hablen de manera particular de este tipo de medios internos de comunicación organizacional, y que este proyecto se creó con la idea fiel de contribuir para el mejoramiento de la comunicación dentro de la universidad, a partir de observar que los recursos tecnológicos no se han aprovechado al máximo.

Si bien la misma cultura de la comunicación organizacional aún está iniciando en nuestro país, cabe hacer la mención que el panorama que se va viendo en particular de este aspecto dentro de las organizaciones es favorable, ya que muchas de las grandes y pequeñas empresas se están dando cuenta que con una buena y efectiva red de comunicación que exista dentro de sus corporaciones, pueden detectar y solucionar problemas antes de que éstos sean los causantes de una serie de consecuencias negativas que pueden traer consigo el fracaso total.

Es importante dar a conocer a los directivos de las empresas que el factor humano es la parte principal de sus corporaciones, y que si bien la tecnología ha

permitido simplificar algunos procesos, los trabajadores son a final de cuentas piezas irremplazables puesto que gracias a su astucia, creatividad y manera de pensar, es lo que lleva a una empresa a ser exitosa, pero siempre y cuando se mantenga una línea de comunicación constante y abierta, apoyada de diversos medios internos, elegidos para satisfacer las necesidades de la comunidad que labora en ella.