



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA CREACIÓN DE UNA POLÍTICA DE
COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS
RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE
LA ENERGIA EN LA UNIVERSIDAD DE ATACAMA”**

Profesor Guía: Vanessa Arrieta Verasay

NALLELY NOEMÍ DELGADO ADONES

Copiapó, Chile 2022



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA CREACIÓN DE UNA POLÍTICA DE
COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS
RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE
LA ENERGIA EN LA UNIVERSIDAD DE ATACAMA”**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de
Técnico Universitario en Administración de Empresas

Profesor Guía: Vanessa Arrieta Verasay

NALLELY NOEMÍ DELGADO ADONES

Copiapó, Chile 2022

DEDICATORIAS

El siguiente trabajo se lo dedico a mi familia. A mi madre Jacqueline Adones, mi padre Juan Carlos Delgado, a mi hermana Karla Delgado. Quienes me dan la fuerza para seguir adelante con cualquier cosa que me proponga, quienes han estado apoyándome siempre en todo.

Agradezco por sus consejos que siempre tengo muy presente para ser de mí una mejor persona (“Lo único que te pueden dejar tus padres, son los estudios”), por la paciencia, por el amor y todo el tiempo que me dedican. Gracias a ellos es quien soy hoy en día.

AGRADECIMIENTOS

En esta parte de mi trabajo de titulación quiero agradecer a las siguientes personas:

A mi profesora guía Vanessa Arrieta Verasay, quien estuvo desde el primer día guiándome con una gran disposición siempre, entregándome sus conocimientos y su ayuda constantemente. Gracias por cada palabra que hizo que me sintiera cada vez más confiada en lo que estaba haciendo y que lo estaba haciendo bien.

A la Srta. Ximena Rojas, Secretaria del Departamento de Tecnologías de la Energía, quien fue la persona que me recibió con los brazos abiertos el primer día de mi práctica profesional y me brindó siempre su ayuda, apoyo y consejos.

A la Srta. Carmen Aguirre, Directora del Departamento de Tecnologías de la Energía, por la oportunidad de realizar mi práctica profesional en ese lugar, por los consejos y la ayuda para seguir con este proceso de finalización de estudios.

Gracias.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen / Abstract

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Planteamiento del Problema

Capítulo III: Marco Teórico

Capítulo IV: Metodología

Capítulo VI: Propuesta de Solución

Capítulo VII: Conclusiones y/o Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

INDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 Objetivo general	12
2.2 Objetivos específicos.....	12
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	13
3.1 Comunicación.....	13
3.2 Relación humana	13
3.3 Comunicación interpersonal.....	14
3.4 Comunicación efectiva	14
3.5 Trabajo en equipo	15
3.6 Clima laboral	16
3.7 Estilos de comunicación empresarial	16
3.7.1 Pasiva.....	16
3.7.2 Agresiva.....	16
3.7.3 Asertiva.....	16
3.7.4 Agresivo-Pasivo.....	16
3.8 Flujos de la comunicación.....	17
3.8.1 Comunicación descendente.....	17
3.8.2 Comunicación ascendente.....	17
3.8.3 Comunicación horizontal.....	17
3.9 Comunicación formal e informal	17

3.10 Teoría del rumor.....	19
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	19
CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN	26
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	31

RESUMEN

En el Departamento de Tecnologías de la Energía de la Universidad de Atacama, se ha detectado que se generan conflictos y situaciones que menoscaban el clima laboral. Siendo también, que los canales de comunicación no sean los más efectivos, es decir, falla la comunicación interna en este Departamento. Para esto, se aplicó una encuesta a los trabajadores del Departamento de Tecnologías con respuestas anónimas y sólo con fines estadísticos para la metodología. Debido a esta problemática, se presenta una propuesta de mejora en la creación de una política de comunicación interna para el fortalecimiento de las relaciones humanas en este Departamento y así, mejorar la comunicación en el sentido de inconvenientes o incidentes entre los trabajadores y alumnos. Además de generar más flexibilidad y agilidad en los procesos de trabajo llevando un orden en las actividades generando un buen ambiente laboral.

ABSTRACT

In the Department of Energy Technologies of the Universidad de Atacama, it has been detected that conflicts and situations that undermine the work environment are generated. Also, the communication channels are not the most effective, that is, internal communication fails in this Department. For this reason, a survey was applied to the employees of the Technology Department with anonymous answers and only for statistical purposes for the methodology. Due to this problem, a proposal for improvement is presented in the creation of an internal communication policy to strengthen human relations in this Department and thus, improve communication in the sense of inconveniences or incidents between workers and students. In addition to generating more flexibility and agility in the work processes leading to an order in the activities generating a good working environment.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La comunicación es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre aún se encontraría en el primer escaño de su desarrollo y no existiría ni sociedad ni cultura.

Para el filósofo Ernst Cassirer, lo que distingue al hombre de los animales no es la razón, sino la capacidad de simbolizar, es decir, de representar de diversas maneras sus ideas y emociones para que sus congéneres las conozcan y a su vez, puedan expresar las suyas. Entonces, si la comunicación es consustancial a cualquiera forma de relación humana, también lo es a la organización.

Bajo esta perspectiva la comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización. Los mensajes circulan en varios niveles y de diferentes maneras. La comunicación puede ser verbal o no verbal, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informal, viajar horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica.

La finalidad de este trabajo es generar más flexibilidad y agilidad en los procesos de trabajo llevando un orden en las actividades, además de poder generar un buen ambiente laboral, a través de la creación de una política de comunicación humana para el Departamento de Tecnologías de la Energía.

Este trabajo está relacionado con la comunicación interna en un Departamento de Facultad Tecnológica en la Universidad de Atacama. Dicho departamento cuenta con 7 carreras profesionales en total, entre ellas 4 carreras técnicas y 3 carreras de Ingeniería en ejecución.

En este trabajo, se habla de “Comunicación” y algunos factores que a esto lo rodean, como la relación humana, relación interpersonal, comunicación efectiva, trabajo en equipo, clima laboral, estilos de comunicación empresarial, flujos de la comunicación, comunicación formal e informal y teoría del rumor.

Se busca responder a la problemática que hay en el Departamento de Tecnologías de la Energía, la cuál es la mala gestión de comunicación interna y debido a eso se genera conflictos que dañan la eficiencia y el clima laboral.

Este tema será abordado a través de la aplicación de una encuesta a los trabajadores de dicho Departamento, con un total de 9 respuestas en total. Con la finalidad de saber su opinión sobre esta problemática y posterior a eso poder analizar el resultado estadísticamente de cada pregunta y respuesta.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mayoría de los problemas en las organizaciones están relacionados con una mala gestión formal de la comunicación. Se generan conflictos y situaciones que dañan la eficiencia, la productividad y el clima laboral. No resolver a tiempo estos problemas provoca consecuencias que terminan por afectar los beneficios de la organización, así como a su comunicación, reputación e imagen.

El Departamento de Tecnologías de la Energía está ubicado atrás del puente, ex Teplizky. Este cuenta con 7 carreras profesionales en total, 4 Técnicos Universitarios de jornada diurna y vespertina (T.U en Electricidad, T.U en Energía Renovables y Eficiencia Energética, T.U en Automatización Industrial y T.U en Mantenimiento Mecánica de Equipos Industriales) y 3 carreras Ingenieras de Ejecución (Ing. de Ejecución en Electricidad, Ing. de ejecución en Mantenimiento Industrial e Ing. de Ejecución en Mantenimiento Mecánica de Equipos Industriales). También cuenta con 2 salas para realizar clases, 2 salas de profesores, 2 talleres, 1 sala de dirección, 1 sala para secretaría y un laboratorio de informática.

Está conformado por un total de 10 personas, entre ellos 6 académicos, 3 profesionales apoyo a la docencia y un sólo administrativo, y un total de 800 estudiantes en el Departamento. Una de las razones de la problemática es que los trabajadores se sienten sobrecargados, ya que cuentan con pocas personas para atender a una gran cantidad de alumnos, es por esto que un entorno estresante puede dificultar la comunicación eficaz entre los trabajadores.

A veces los flujos de comunicación no corren por canales formales, como correos electrónicos. Es decir, sólo de palabra, haciendo que los canales de comunicación no sean los más efectivos y falle la entrega de información, produciendo vacíos de información que son llenados por el rumor, que desvían la atención de la gestión profesional.

Además, son demasiado competitivos entre sí, lo que puede provocar no informar, no decir cierta información o no escuchar a los demás. Por ende, si no hay una buena

comunicación entre los trabajadores, cada uno entenderá las cosas de forma diferente, produciendo problemas en la coordinación de acciones llevando a esto un desorden en las tareas o actividades.

También, la falta de espacio de colaboración es un tema que se puede encontrar en este Departamento de Facultad Tecnológica, debido a que no cuentan con herramientas con las que pueden desarrollar espacios de trabajos de una manera colaborativa. Debido que existen equipos de trabajos con diversos intereses en el mismo Departamento, haciendo esta una cultura basada en una confidencialidad entre algunos colaboradores o la desconfianza.

A demás proporciona una situación que no debería ser tolerada y que supone un conflicto moral, que es el trato irrespetuoso entre trabajadores, algunos no son capaces de saludar antes de entrar o al hacer algo dentro de una oficina, lo que produce un mal clima laboral con estas actitudes. Lo que puede afectar a la imagen de ese Departamento y como esta se proyecta hacia afuera.

Debido a esto, para el siguiente trabajo se establecen los siguientes objetivos:

2.1 Objetivo General

Diseñar una política en la mejora de la comunicación interpersonal en el Departamento, generando un ambiente agradable en el trabajo y mantener el respeto entre los trabajadores.

2.2 Objetivos Específicos

1. Aplicar una encuesta de satisfacción en relación con la comunicación interna dentro del Departamento.
2. Analizar los resultados de la encuesta aplicada.
3. Crear una política a base de dichos resultados.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

La comunicación interdepartamental mejorada, optimizada en tiempo real y enfocada en los procesos de una organización, puede crear flujos de trabajo ágiles. También es posible mantener informados a los colaboradores de cada área sobre incidentes para ejecutar medidas de forma inmediata y que se reflejarán en los resultados. Además de brindar una atención al cliente de calidad y diferenciada.

Mejorar la comunicación es un punto fundamental, ya que se apoyan las acciones relacionadas a un clima organizacional adecuado y serviría para crear canales abiertos en el que sobresale el respeto, la consideración y el trabajo en equipo.

3.1 Comunicación

Báez, C. J. (2000). La palabra comunicación significa “puesta en común”. Tiene la misma raíz que comunidad y común, por ende, esta palabra es empleada como conectar, informar y compartir.

Córdova, A. S (2018). La comunicación es el proceso por el cual transmitimos ideas, conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, etc. y recibimos respuesta a tales estímulos, como resultado hacemos que nos comprendan y comprendemos a los demás obteniendo una acción a realizar

Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, entonces es fundamental que trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto aquellas falencias que tienen que ver con las relaciones humanas.

3.2 Relación Humana

Córdova, A. S (2018). Es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma directa o indirecta. En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido deficiente.

Es el producto de la interacción constante entre los miembros de una Sociedad o bien, es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información, para que ellas se puedan establecer es importante la comunicación, que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda.

Por lo consiguiente, es importante aprender a entenderse con otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

3.3 Comunicación Interpersonal

Soria, V. M., & Soria, V. (1997). No es solamente las palabras que se utilizan al hablar, sino también gestos, expresión facial, mirada, tono de voz, movimiento de las manos, etc.

Los problemas de relaciones humanas en la empresa aparecen en todos los niveles jerárquicos, tan sólo con diferente intensidad, tiempo y protagonista, algunos se convierten en problemas crónicos, otros temporales o bien recurrentes, es decir, su característica principal es la variedad. A su solución se han aplicado varios estilos de dirección y se ha utilizado tanto la motivación positiva como la negativa. En un esfuerzo por identificar a los subordinados con los objetivos de la empresa, se ha intentado darles mayor participación en decisiones. También se ha trabajado en la implementación de nuevos tipos y estructuras de comunicación para obtener una interacción más rápida y efectiva, así para lograr una mayor satisfacción de los subordinados.

A demás de que las relaciones humanas están por constituirse como una nueva disciplina, donde existe mucha confusión en la aplicación de conceptos y métodos al manejo del personal. A menudo se confunde la flexibilidad con el procedimiento democrático de dirección, a veces se da primacía a la eliminación de situación de conflicto, o se cree que tan sólo a bases de incentivos económicos se resolverán dichos problemas en la organización. Estos enfoques llevan frecuentemente al fracaso.

3.4 Comunicación Efectiva

Báez, C. J. (2000). La comunicación efectiva es un componente de suma trascendencia en las interrelaciones particulares o laborales debido a que posibilita el intercambio de

información, el cual propicia la realización adecuada de ocupaciones o el logro de fines, por medio de mensajes transmitidos y recibidos, en una compañía es importante ya que ayuda a la relación conveniente entre los colaboradores que tienen que realizar diferentes procesos de los cuales tienen que tener extenso conocimiento. Es importante transmitir el mensaje de una forma entendible y muy clara para el receptor sin provocar dudas o confusiones.

3.5 Trabajo en Equipo

Enríquez, H. A. (2016). El trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes. En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización. Para poder desarrollar un trabajo en equipo tiene que existir un líder, ya que es importante la integración y esto lo puede lograr un buen dirigente, que sea capaz de crear un grupo de personas unidas y comprometidas y es aquí donde la gran mayoría de organizaciones enfrentan un obstáculo, pues si no existe se reflejará en los resultados de los subordinados.

Cantu, R. G. (2016). Es por esto que deben existir ciertas características para que los equipos tengan éxito tales como:

- ✓ Compartir objetivos e intereses
- ✓ Tener un líder
- ✓ Tener respeto por el equipo
- ✓ Compartir éxitos y fracasos
- ✓ Fluida comunicación
- ✓ Auto Motivación
- ✓ Lealtad

3.6 Clima Laboral

Cantu, R. G. (2016). Es parte de la responsabilidad de una organización crear y mantener un clima laboral óptimo donde los trabajadores puedan desarrollarse con absoluta confianza para tomar decisiones y este sea un proceso productivo y eficaz, creando condiciones de superación individual y colectivamente, es parte también del campo de estudio de la sociología organizacional al observar y analizar las relaciones sociales que se dan en el ámbito organizacional y que como consecuencia pueden incidir en el rendimiento y desempeño laboral.

3.7 Estilos de Comunicación Empresarial

Existen cuatro estilos de comunicación organizacional de los cuales en cualquier caso se de en la realidad es que de manera consciente o inconsciente cuando nos comunicamos.

Paau, L. J. (2015).

- ✓ **Pasiva:** Se caracteriza por ser una persona que no expresa de manera abierta, directa y concreta sus ideas o lo que desea transmitir, son personas que no hablan mucho. Puede ser una persona tímida, baja autoestima, inseguridad, temor a interactuar sus pensamientos a las demás personas. Esto hace que la persona sea negativa o negativo al momento de trabajar con un cliente en la empresa.
- ✓ **Agresiva:** Sucede cuando la persona expresa sus ideas de manera abierta y directa, pero afectando de alguna manera a la otra persona, el objetivo es dañar la autoestima de la otra persona, sin medir las consecuencias. Este tipo de personas son irritantes para el trato con los clientes, puede ser que se por prepotencia, egocentrismo, estereotipos que tenga.
- ✓ **Asertiva:** Se caracteriza por ser una persona que expresa sus ideas de manera abierta y directa, sin afectar de manera negativa a la otra persona, este estilo de comunicación busca resolver problemáticas. La persona asertiva busca la forma, el lugar, la manera, de cómo expresarse, es la persona ideal y recomendada para tratar con un cliente o cerrar un negocio, ayuda a entenderse con las demás personas por ser persona equilibrada, buena imagen y buen autoestima.
- ✓ **Agresivo-Pasivo:** Evita una confrontación directa (pasivo), pero por otro lado trata de conseguir lo que desea por medio de la manipulación (agresiva).

3.8 Flujos de la Comunicación

Valdez, J. L., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008)

- ✓ **Comunicación descendente:** La comunicación descendente se refiere al flujo de información de los niveles superiores a los inferiores en la jerarquía de la organización. Entre los ejemplos está el gerente que da una asignación a una secretaria, el supervisor que hace un anuncio a sus subordinados y el director de una empresa que da una conferencia a su equipo de administración.
- ✓ **Comunicación ascendente:** La comunicación ascendente va de los niveles inferiores a los superiores en la jerarquía. Los gerentes saben qué está pasando, la dirección obtiene una imagen más precisa del trabajo, logros, problemas, planes y actitudes de los subordinados. Y también se beneficia de sus ideas, los empleados obtienen la oportunidad de comunicarse hacia arriba.
- ✓ **Comunicación horizontal:** Es necesario compartir gran parte de la información entre las personas del mismo nivel jerárquico. Dicha comunicación horizontal puede darse entre gente del mismo equipo de trabajo. Otra comunicación importante debe darse entre gente de departamentos distintos.

3.9 Comunicación Formal e Informal

Valdez, J. L., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Las comunicaciones formales constituyen episodios oficiales, sancionados por la organización, en los que se transmite información. Puede moverse hacia arriba, hacia abajo o en forma horizontal y a menudo implica papeleo, se ordenan con anticipación y son necesarios para efectuar alguna tarea.

La comunicación informal es menos oficial. Los chismes y rumores circulan libre en la corporación, los empleados se quejan de su jefe, murmuran secretos acerca de sus compañeros de trabajo, los equipos de trabajo dicen a los recién llegados cómo operan. Por otro lado, los rumores pueden ser destructivos cuando son irrelevantes o cuando chismes sin importancia o equivocados proliferan y dañan las operaciones.

3.10 Teoría del Rumor

Biain, M., & Marechal, L. (2013). En primer lugar, la definición que dan del rumor: “Es una proposición específica para creer, que se pasa de persona a persona, por lo general oralmente, sin medios probatorios seguros para demostrarla”.

La teoría señala que para que una información se convierta en rumor, se debe tratar de algún tema que la gente considere importante o que les llame la atención. El rumor es una de las técnicas más usadas por las personas que desean influir en el comportamiento de los demás, puede conceptuarse como una deformación de la información, basada en versiones verdaderas o falsas. Este acto es capaz de producir un procedimiento menos eficiente, incluso un mal clima laboral en una organización

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

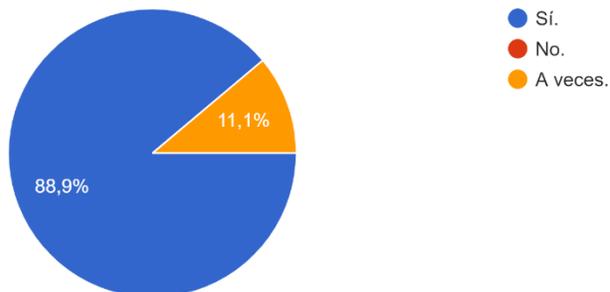
El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, ya que se recopiló información mediante una encuesta que diseñé previamente. A demás de incluir datos estadísticos y demostrativos al momento de ser respondida y así poder tener una mejor perspectiva de lo que piensan los trabajadores del Departamento.

Esta encuesta fue aplicada sólo a trabajadores que corresponden al Departamento de Tecnologías de la Energía en la Universidad de Atacama. La cual consistió en un total de 10 preguntas y respuestas cerradas, es decir, “Sí”, “No” y “A veces”.

A continuación, estos fueron los resultados de la encuesta aplicada, con un total de 9 respuestas por pregunta:

1. ¿Disfruta el trabajo que hace cada día?

9 respuestas

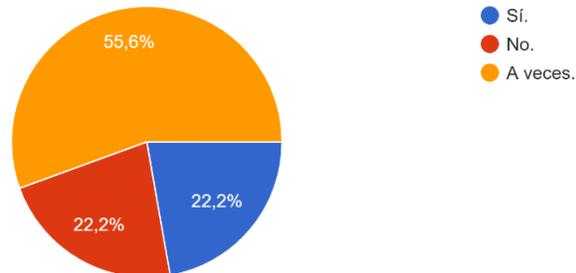


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados en el Departamento, un 88,9% sí disfruta del trabajo que realiza cada día, mientras que el otro 11,1% restante no disfruta de esto.

2. ¿Considera que la comunicación fluye bien en el Departamento de Tecnología de la Energía?

9 respuestas

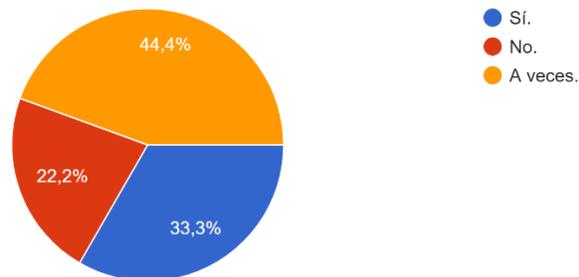


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 22,2% opina que sí fluye bien la comunicación en el Departamento de Tecnología de la Energía, mientras que el otro 22,2% considera que la comunicación no fluye bien, y por otro lado el 55,6% dice que sólo a veces la comunicación fluye bien en este Departamento.

3. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?

9 respuestas



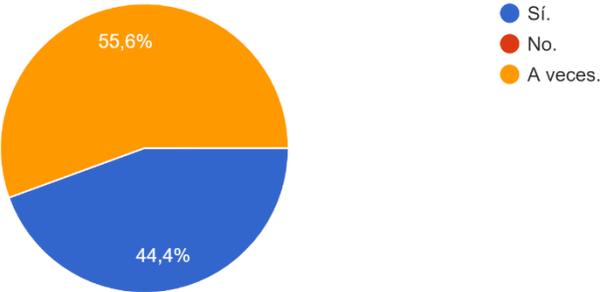
Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 33,3% siente que sí hay un buen trabajo en equipo en el Departamento, otro 22,2% siente que no hay buen trabajo en equipo, mientras que

la mayoría con un 44,4% dice que sólo a veces hay un buen trabajo en equipo en el Departamento.

4. ¿Siente que cuenta con la confianza y libertad para discutir algún problema de trabajo?

9 respuestas

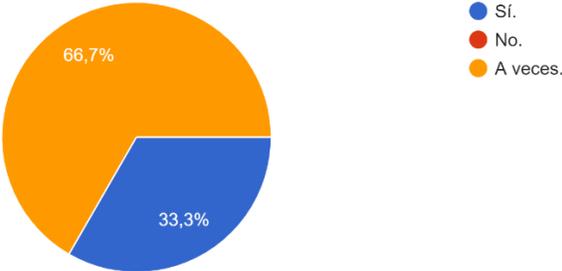


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 44,4% siente que cuenta con la confianza y libertad para discutir algún problema de trabajo, mientras que el 55,6% siente que sólo a veces cuenta con la confianza y libertad para hacerlo en el Departamento.

5. ¿Hay claridad en las instrucciones que recibe por parte de su superior?

9 respuestas

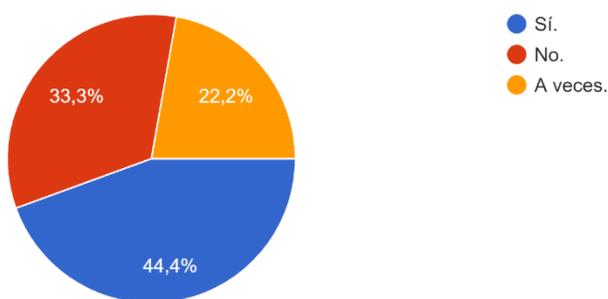


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 33,3% opina que sí hay claridad en las instrucciones que reciben por parte de su superior, mientras que la mayoría con un 66,7% dice que sólo a veces hay claridad en las instrucciones que reciben en dicho Departamento.

6. ¿Cree que existe confianza entre compañeros de trabajo?

9 respuestas

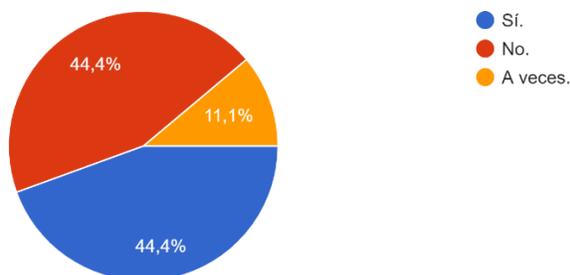


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 44,4% cree que existe confianza entre compañeros de trabajo, es decir, entre ellos mismo. Mientras que el 33,3% cree que no existe esta confianza y por otro lado, el 22,2% restante cree que no existe confianza entre ellos mismo en el Departamento de Tecnología de la Energía.

7. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros?

9 respuestas

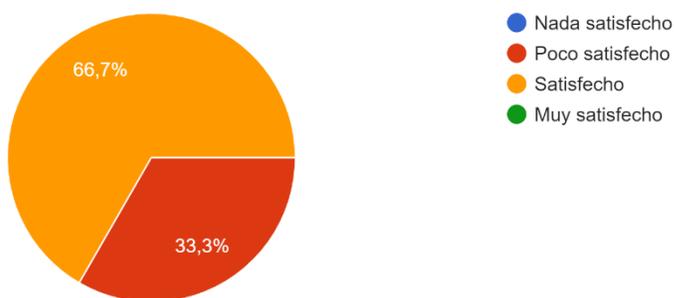


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 44,4% cree que sí se oculta cierta información entre compañeros, al igual que el otro 44,4% cree que no se oculta información, mientras que el 11,1% cree que a veces si se oculta información en el Departamento.

8. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna del Departamento?

9 respuestas

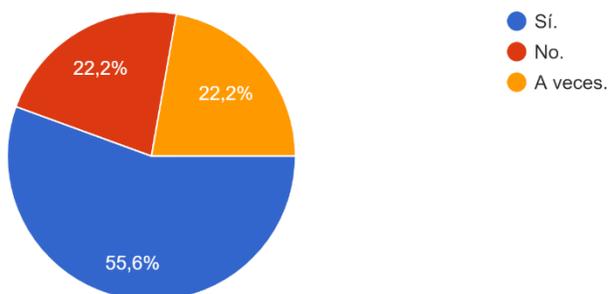


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 33,3% está poco satisfecho con el grado de satisfacción con la comunicación interna, mientras que el 66,7% restante está satisfecho con la comunicación interna del Departamento.

9. ¿Existe retroalimentación con respecto a los labores encomendados?

9 respuestas

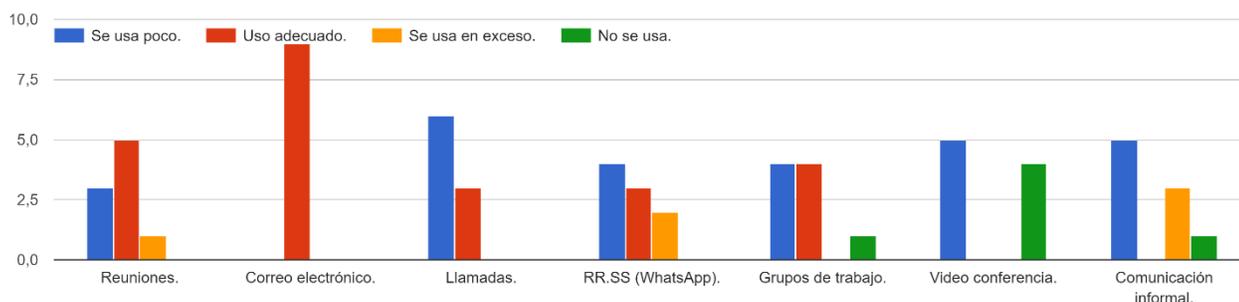


Interpretación:

De los 9 trabajadores encuestados un 55,6% dice que sí existe retroalimentación con respecto a los labores encomendados, mientras que el 22,2% dice que no se hace retroalimentación y por otro lado el 22,2% restante dice que sólo a veces existe retroalimentación con respecto a los labores en el Departamento.

10. Por favor valore los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información:

10. Por favor valore los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información:



Interpretación:

Con un total de 9 respuestas

➤ Reuniones:

Se usa poco con 3 respuestas.

Uso adecuado con 5 respuestas.

Se usa en exceso con 1 respuesta.

➤ Correo electrónico:

Uso adecuado con 9 respuestas.

➤ Llamadas:

Se usa poco con 6 respuestas.

Uso adecuado con 3 respuestas.

- **RR. SS (WhatsApp):**
 - Se usa poco con 4 respuestas.
 - Uso adecuado con 3 respuestas.
 - Se usa en exceso con 2 respuestas.

- **Grupos de trabajo:**
 - Se usa poco con 4 respuestas.
 - Uso adecuado con 4 respuestas.
 - No se usa con 1 respuesta.

- **Video conferencia:**
 - Se usa poco con 5 respuestas.
 - No se usa con 4 respuestas.

- **Comunicación informal:**
 - Se usa poco con 5 respuestas.
 - Se usa en exceso con 3 respuestas.
 - No se usa con 1 respuesta.

De acuerdo a lo analizado, se puede inferir que:

Sólo a veces la comunicación interna fluye bien en el Departamento de Tecnologías de la Energía, trayendo consecuencias en el trabajo en equipo, la confianza y libertad que se necesita para poder plantear tal problema existente y resolverlo. La desconfianza que existe entre trabajadores, siendo esta un 33,3%, no significa que no esté presente en el Departamento. Al igual que se cree que entre los mismos trabajadores se oculta cierta información relevante tal vez, en el trabajo de cada uno de ellos.

CAPITULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El principal objetivo de esta Política de Comunicación Interna es mejorar la productividad, aumentar el compromiso de los trabajadores y que tengan una utilidad clara a la hora de realizar tareas o resolver incidentes. Además de mejorar la confianza, trabajo en equipo y la comunicación entre ellos mismos.

Basándose en su total cumplimiento para la regulación de las principales acciones dentro del Departamento de Tecnologías de la Energía.

1. Mantener informados a sus colaboradores sobre las Políticas, Reglamentos o Normas. A través de todas las reuniones realizadas en el Departamento, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos.
2. La atención y servicio al cliente serán acciones de alta prioridad. Secretaría deberá asegurarse de que el Departamento esté orientado a servir con efectividad a los alumnos o representantes de estos. Cumpliendo con el horario de atención o la hora de citación por profesores, utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.
3. Todos los integrantes del Departamento deben mantener un comportamiento adecuado, al igual que realizar el trabajo con el mayor respeto y ética posible. A través de actividades y así obtener un mejor ambiente laboral.
4. El encargado del Departamento o superior debe fomentar los valores a todos los trabajadores para el mejoramiento de las relaciones laborales. También a través de actividades, al igual que fomentar el espíritu de trabajo.
5. El superior del Departamento debe reconocer a los trabajadores, mostrando su gratitud y valorando el esfuerzo, resultados y el buen desempeño. En la última reunión del mes, posterior al momento de leer el acta anterior y al estar todos de acuerdo, felicitar al trabajador más destacado. Ayudando con esto a sentirse alagados y aumentando su motivación en el trabajo que realizan.

6. El encargado o superior deberá orientar las actividades, para una mayor interacción entre los trabajadores, creando un clima de confianza y lograr un mejoramiento en el compromiso y motivación. A través de capacitaciones, con una duración de sólo un mes y el cual no tendrá un costo para el Departamento de Tecnologías de la Energía, ya que el encargado de eso será otro trabajador de otro Departamento de la Universidad de Atacama. Con lo que favorece la disminución de tensiones y conflictos en las relaciones interpersonales.

7. Dar voz a los colaboradores, facilitar que todos conozcan las decisiones, los diferentes puntos de vista y los temas que afectan directamente en el Departamento. A través de reuniones y con una guía eficaz, como es enfocarse en los objetivos de la reunión, ser claro y conciso, todas las conversaciones y comentarios deben ser respetuosos, dejar al último los temas que no son tan relevante a la reunión, etc.

8. Satisfacer las necesidades de información de los trabajadores y permitir que sus puntos de vistas lleguen mediante canales específicos al superior. Como a través de reuniones o correos electrónicos.

9. Cada integrante del Departamento debe brindar un entorno amigable y positivo, estimulando el trabajo en equipo y a la vez la confianza entre cada uno de ellos. Para lograr esto será a través de capacitaciones, al igual que el anterior, con una duración de un mes y el encargado será de otro Departamento de la Universidad de Atacama, por ende, no tendrá un costo para el Departamento de Tecnologías de la Energía.

10. Al detectar un uso indebido, ya sea gritos, faltas de respeto o acciones que pasan a llevar a los demás en el Departamento, se debe notificar inmediatamente a su superior y este debe tomar cargos sobre el asunto, para así evitar situaciones incómodas entre los mismos trabajadores.

Siguiendo el siguiente protocolo:

- a) La persona afectada debe informar al superior.
- b) El superior deberá hacer una investigación de los hechos.
- c) Llamar a la persona afectada para aclarar los hechos.
- d) Notificar a la persona que ejerció el problema.

Todo esto teniendo en consideración el reglamento interno que rige la casa de estudios.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

La desmotivación laboral, junto con la falta de comunicación, es una de las actitudes más tóxicas para una organización, por lo que conviene poner atención en este problema. Y aunque los factores de la insatisfacción laboral son numerosos, hay acciones que ayudan a disminuirla y a crear un mejor ambiente, sin necesidad de una gran inversión económica.

A través de la encuesta aplicada en el Departamento Tecnológico con un total de 9 participantes, pudieron demostrarse importantes resultados que ayudan a responder a la pregunta de la problemática, que tiene relación con la mala gestión de la comunicación interna en dicho Departamento.

En el presente trabajo, habiendo obtenidos resultados generales del Departamento de Tecnologías de la Energía de la Universidad de Atacama, podemos precisar que el 55,6% de los trabajadores del Departamento considera que sólo a veces la comunicación fluye bien en este lugar, siendo una cifra un poco preocupante ya que vendría siendo más del 50%, es decir, más de la mitad del número de trabajadores opinan lo mismo dentro del Departamento de la Universidad.

Queda claro que, cuando no fluye bien la comunicación interna se inician los rumores que puedan llegar a provocar la falta de interés en los trabajadores o bien la disminución de productividad.

Por otro lado, el 55,6% de los trabajadores siente sólo a veces cuenta con la confianza y libertad para discutir algún tipo de problema en el Departamento. Logrando que esta actitud lleve a consecuencias a lo largo día y que son visibles en cierto punto en el Departamento de Tecnologías de la Energía.

Por último, un 44,4% siente que a veces no hay un buen trabajo en equipo. Siendo esto una de las posturas más importantes dentro de una organización, en este caso en el

Departamento de Tecnologías. Ya que, es necesaria para poder cumplir con los objetivos que tienen en común.

Además, se puede observar el fallo que hay dentro de este Departamento, tanto en la comunicación, como en la desconfianza, libertad y el trabajo en equipo que pocas veces se puede dar. Debido a esto último, se puede reflexionar acerca de los equipos de trabajos con diversos intereses que tienen los trabajadores, llevando a la consecuencia de que sean competitivos entre ellos mismo en el ya mencionado Departamento. Lo que provoca un ambiente laboral un poco tenso en algunas ocasiones.

Como recomendación, sugiero que implementen esta propuesta de mejora en el Departamento de Tecnologías de la Energía para que los problemas disminuyan o desaparezcan, ya que pueden tener consecuencias con el paso del tiempo entre los mismos trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3223/Alessandra%20Sol%20edad%20CORDOVA%20CAHUAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Báez, C. J. (2000). La comunicación efectiva. Intec.

Enríquez, H. A. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Cantu, R. G. (2016). Clima laboral, un eje de la sociología organizacional. Daena: International Journal of Good Conscience, 11(1), 92-95.

Paau, L. J. (2015). Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la operadora comercial sinergia, SA Cobán Alta Verapaz (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar).

Biain, M., & Marechal, L. (2013). La comunicación y sus laberintos. Consideraciones acerca del rumor.

ANEXOS

1. ¿Disfruta el trabajo que hace cada día?
 - Sí.
 - No.
 - A veces.

2. ¿Considera que la comunicación fluye bien en el Departamento de Tecnología de la Energía?
 - Sí.
 - No.
 - A veces.

3. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?
 - Sí.
 - No.
 - A veces.

4. ¿Siente que cuenta con la confianza y libertad para discutir algún problema de trabajo?
 - Sí.
 - No.
 - A veces.

5. ¿Hay claridad en las instrucciones que recibe por parte de su superior?
 - Sí.
 - No.
 - A veces.

6. ¿Cree que existe confianza entre compañeros de trabajo?
- Sí.
 - No.
 - A veces.
7. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros?
- Sí.
 - No.
 - A veces.
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna del Departamento?
- Nada satisfecho.
 - Poco satisfecho.
 - Satisfecho.
 - Muy satisfecho.
9. ¿Existe retroalimentación con respecto a los labores encomendados?
- Sí.
 - No.
 - A veces.
10. Por favor valore los siguientes aspectos sobre el uso de los canales de información:
- Se usa poco.
 - Uso adecuado.
 - Se usa en exceso.
 - No se usa.
- a) Reuniones.
 - b) Correo electrónico.
 - c) Llamadas.

- d) RR. SS (WhatsApp).
- e) Grupos de trabajo.
- f) Video conferencia.
- g) Comunicación informal.