

Autores:

Lic. Henry Xavier Mendoza Ponce.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”.

hxavier.mendoza@uleam.edu.ec, xamendoza@live.co.uk

Lic. Katty Gisella Zambrano Alcívar.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

kattygiza@hotmail.com, katty.zambrano@uleam.edu.ec

SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE

RESUMEN

La administración de la comunicación en las organizaciones educativas, siendo estas organizaciones sociales muy complicadas, desde todas las instancias que componen su estructura, necesita procesar mucha información a través de mecanismos complejos para lograr mantener un nivel alto de gestión. La comunicación en todo tipo de organizaciones está haciéndose cada vez más importante, así algunos autores como el catedrático Rafael López Lita (2000), asegura que “resulta obligado generar un nuevo modelo de empresa en el que la comunicación asuma un papel fundamental”. Se discute en este trabajo los procesos de comunicación interna aplicados en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone para de esta forma poder optimizar la gestión administrativa a través de una propuesta del sistema de comunicación interna de la institución involucrada. El objetivo de esta investigación es proponer un procedimiento para diseñar el sistema de comunicación interna para contribuir al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales en la ULEAM Extensión Chone. El aporte teórico-metodológico de la investigación está dado por la precisión y estructuración lógica de un sistema conceptual que permite establecer el marco teórico para la concepción de un procedimiento para diseñar el sistema de comunicación interna de la ULEAM Extensión Chone. La utilidad práctica radica en que el procedimiento propuesto aporta a la institución educativa objeto de estudio una guía metodológica para diseñar el

sistema de comunicación interna, de manera que el mismo permita mejor y mayor aprovechamiento de la información para la toma de decisiones y el enriquecimiento del clima comunicacional.

Palabras claves: comunicación interna, gestión, administración, universidad, sistema.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es muy importante para el desarrollo de cualquier organización, es un tema que en muchas ocasiones es poco considerado, sin embargo; debe ser prioritario porque la comunicación es la base para resolver conflictos en cualquier tipo de relación en una empresa o asociación en el mundo.

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968).

Las habilidades de comunicación tanto escrita como oral son cruciales, no solo para la obtención de un puesto, sino también para desempeñar el puesto con eficacia. El saber escuchar es una de las habilidades más importantes en el proceso de la comunicación, si se aprende la dinámica de escuchar se pueden prevenir malos entendidos y errores de comunicación, así como, aumentar la capacidad de trabajar más productivamente con los empleados y con las demás personas dentro de las organizaciones (Hersey, Blanchard y Jonson, 1998).

Las comunicaciones, son las herramientas que los seres humanos usan para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. La

comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma (Arrugo, 2001). Es por esto, que el gobierno nacional ha hecho uso, a lo largo del periodo gubernamental, de la comunicación, a través de todos los medios en el país, para mantener presente su ideología en el día a día de la ciudadanía.

La comunicación interna busca hacer del conocimiento de los empleados lo que piensan los mandos superiores, que estos también conozcan el pensamiento de los empleados, y que los empleados se conozcan entre sí. En la organización actual, es muy importante hacer llegar la suficiente información a los trabajadores para que se sientan implicados en los distintos proyectos. Además, hay que contar con su opinión. La responsabilidad de iniciar y mantener una buena comunicación recae en los mandos superiores. (Berlo, 1984)

En la universidad, la comunicación eficaz requiere respuestas que demuestren interés, comprensión y preocupación y además depende de las formas de mensaje tal como lo señala Hersey (1998). Debido a esto, esta investigación busca proponer un procedimiento para diseñar el sistema de comunicación interna para contribuir al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales en la ULEAM Extensión Chone.

Desarrollo

De acuerdo a Thomas (2002), la Comunicación Interna cuenta con tres funciones principales que son:

Implicación del personal: Mantener una relación entre el individuo y la empresa para que el trabajador se implique y cumpla sus expectativas dentro de la organización, de manera que asocie el éxito personal con el éxito de la empresa. Si se aplica bien, el empleado se sentirá valorado y unido a la institución; además se le reconoce un lugar en el seno de la organización. Se debe perseguir que los empleados consigan la mayor cultura organizacional posible: noción que tiene el individuo de la empresa en que trabaja. Cuanto

mayor sea la cultura organizacional, mayor será el conocimiento de la empresa, etc.

Cambio de actitudes: La dinámica más repetida de las empresas en los últimos años es la del cambio. La incorporación de las nuevas tecnologías junto con la internacionalización de las empresas y de las nuevas economías son las causas más comunes, que van a exigir ese cambio constante por parte de los miembros de las organizaciones. Por tanto, se debe intentar que los cambios no sean traumáticos o que lo sean lo menos traumáticos posibles. Hay pocas cosas más estresantes, que una absorción o una fusión, porque se va a producir una duplicidad de puestos de trabajo.

Mejora de la productividad: Se va a conseguir mediante la transmisión de información operativa, asegurándonos que la información de que disponen los trabajadores les llega correctamente y sensibilizando al personal respecto a los objetivos de rentabilidad de la organización. Al igual que con la calidad, la comunicación se hace patente, cuando se atiende el costo que implica la no-comunicación dentro de una organización, involucrando problemas como descoordinación, duplicidad de funciones, y mal clima laboral.

La comunicación interna debe de actuar como un factor de cohesión e integración de las personas hacia la consecución de resultados.

Si se contempla la comunicación de esta manera, aporta a la empresa una clara visión de la situación actual en la que se encuentra, y que tramo se debe de recorrer para lograr la situación deseada. (Andersen, marzo 2002).

Desde el punto de vista de la organización, un elemento que hace dinámicas las acciones dentro de las organizaciones, que puede considerarse como el lubricante de la empresa, es la comunicación interna, la cual deberá favorecer la participación e implicación de todos en un proyecto común de la empresa. (Ortiz, 2001).

Canales de comunicación

Los canales de comunicación interna se clasifican básicamente en tradicionales y tecnológicos; su diferencia radica en el soporte de cada uno: los tecnológicos utilizan un soporte digital como la computadora y los tradicionales se basan en el soporte verbal o gráfico. (A. Brandolini. 2009: 87)

Canales de comunicación	
Tradicionales	Tecnológicos
Cara a cara	Foros virtuales
House organ / Newsletter (Revista)	Intranet / Internet
Carteleras	Blogs.
Programas de intercambio	E-mail / Agenda electrónica
Manual de políticas	Newsletters electrónicas
Manual de procedimientos	Portales de e-learning
Reuniones	Buzones electrónicos de sugerencias e ideas
Encuestas de clima organizacional	
Buzón de comunicaciones	
Memos / circulares	
Seminarios / talleres, etc.	

De acuerdo a los objetivos institucionales y a la accesibilidad que tengan los colaboradores a los diferentes canales de comunicación se elegirán los más apropiados dentro del plan de comunicación interna.

Canales Tradicionales: Este tipo de canales utiliza un soporte tradicional como es el gráfico o papel y el verbal (cara a cara). El tratamiento de temas complejos, formales o serios debe emplear el uso de canales con soporte verbal por su efectividad. La cercanía con el interlocutor permite obtener una retroalimentación (feedback) inmediata y no sólo verbal sino también gestual.

Los canales con soporte en papel son efectivos a la hora de comunicar información que requiera la existencia de un registro escrito. Estas comunicaciones deben estar planificadas de manera que se respete la periodicidad en la publicación y distribución. (A. Brandolini. 2009: 88)

Canales Tecnológicos: El soporte digital es la principal característica de los canales tecnológicos y el feedback o retroalimentación con el público objetivo, su principal ventaja; sin embargo hay que considerar los diferentes perfiles del público interno para su aplicación pues las personas mayores de 50 años suelen ser más resistentes a su uso mientras que los jóvenes son más participativos y receptivos. Dentro de estos canales están:

□ House Organ: Es una publicación institucional que desarrolla temas relacionados a la compañía en la que se pueden encontrar noticias sobre actividades corporativas, información acerca de planes de desarrollo y, además, puede incluir secciones de entretenimiento y novedades.

□ E- mails / Agenda Electrónica: Utiliza como soporte una computadora y la red de intranet/Internet. Permite establecer comunicación individualizada o grupal y de forma casi inmediata.

□ Newsletters: Es una publicación electrónica que se distribuye por e-mail en forma periódica.

□ Portal de Internet – Sitio Web: Es la página institucional de una compañía y la puerta de entrada para la interacción con su entorno las 24 horas. Refuerza el discurso institucional.

□ Intranet: Es básicamente una red privada de computadoras conectadas entre sí, que utiliza la misma tecnología que Internet, con la diferencia que su acceso está restringido sólo para los colaboradores de la compañía. (A. Brandolini. 2009: 88 – 99)

Otros autores como Fernández (2007) y Sáenz (1997) sostienen que es casi imposible lograr niveles de gestión y dirección que permitan mantener un desempeño acorde con los objetivos planteados sin un sistema de comunicación efectivo, esto se puede apreciar en palabras de Fernández

(2007) cuando manifiesta que: "la gestión necesita de la comunicación para poder materializarse y, además, es en sí misma un acto comunicativo".

De igual forma, Sáenz (1997) concede mucha importancia al término dentro de las organizaciones y lo manifiesta al señalar a la comunicación interna como "una función estratégica y en consecuencia debe gestionarse a partir del mismo esquema unitario que el resto de las políticas estratégicas de la compañía".

En las ideas expuestas por estos autores se puede observar que la comunicación, tanto la interna como la externa, debe formar parte de los objetivos estratégicos de toda organización y no relegarse a simple prácticas internas de dirección.

La comunicación, especialmente la interna, cumple un rol clave a la hora de integrar al personal de las organizaciones, ya que del elemento humano depende el éxito o fracaso de las mismas.

"Desde este planteamiento, la comunicación cumple una clara función de gestión, vinculada directamente con la asunción por todos los miembros de la organización del proyecto corporativo y con el desarrollo de la cultura interna más adecuada para su consecución". Fernández (2007).

La ULEAM Extensión Chone, como organización educativa, debe poseer un sistema de comunicación interna que garantice en toda su estructura y en todas sus instancias que la información llegue de forma inmediata, precisa, comprensible, con fluidez, accesible; entre otras, con el fin de que todos sus procesos se desarrollen sin ningún percance y así las personas que hacen vida en la institución: obreros, administrativos, estudiantes, la comunidad en general y los docentes, puedan conocerla de forma oportuna y de esta manera agilizar los procesos que garanticen el logro de los objetivos de la institución.

De acuerdo con los resultados obtenidos en un estudio piloto realizado por Mendoza (2013), en los actuales momentos la ULEAM Extensión Chone

administra la información interna mediante un sistema de comunicación con las características siguientes:

-. La información estratégica se imparte verticalmente, desde el Honorable Consejo Universitario de la Matriz de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Manta al Consejo de Extensión Chone y de éste a las unidades Administrativa, Operativa y Productiva y a las Comisiones de Evaluación y Acreditación y Comisión Académica. De éstas dos últimas a las Coordinaciones de Área como: Técnicas, Salud, Producción, Administrativas y Sociales, Campus Tosagua, Unidad Educativa Cinco de Mayo; y por último a los estamentos como Asociación de Estudiantes, Empleados y Profesores.

-. La comunicación en muy pocas ocasiones se realiza de manera horizontal, diagonal entre cada una de las dependencias de la ULEAM Extensión Chone.

-. Posee una página web propia que no se actualiza continuamente.

-. Posee un periódico institucional para informar a la comunidad universitaria de eventos realizados, pero su publicación es anual; se obtienen los ejemplares el día de la Sesión de Aniversario de la Extensión Chone.

-. -. La gestión de admisión, censo e inscripción de los estudiantes se realizaba en la página web de la ULEAM, ahora solamente a través de la SENESCYT.

-. En muchos casos los oficios a las coordinaciones llegan con algunos días de retraso o no llegan.

-. Las actividades entre los distintos departamentos y coordinaciones muchas veces se desconocen.

-. No todas las coordinaciones poseen líneas telefónicas.

-. No todas las coordinaciones o departamentos poseen acceso a internet.

- Son utilizadas las carteleras como único instrumento de comunicación masiva permanente.

- El suministro de material de oficina con el cual se transmite información en algunos casos es deficiente. Los coordinadores, docentes y estudiantes casi siempre deben disponer de sus ingresos para contribuir con la transmisión de la información (copias, transcripción, resmas, marcadores, consumibles, llamadas, etc.).

La situación problemática descrita anteriormente implica necesariamente la ausencia de un procedimiento para diseñar mecanismos de comunicación interna efectivos que coadyuven a optimizar la gestión de Dirección de la ULEAM extensión Chone y así lograr distribuir o transmitir de manera más eficiente la información dentro de esta organización; esto constituye el problema científico a resolver.

En consecuencia con lo anterior se propone un procedimiento para diseñar el sistema de comunicación interna para contribuir al mejoramiento de la toma de decisiones gerenciales en la ULEAM Extensión Chone.

Si se fortalecen los mecanismos de comunicación interna en la ULEAM extensión Chone se contribuirá a mejorar el proceso de dirección en esta institución.

A tales efectos, Borrego (2009) manifiesta que: “el trabajo de dirección como actividad humana fundante de todo su ser y hacer intelectual, al desarrollar la comunicación se desarrolla también él mismo”.

Así también señala Fernández (2007) que: “Los beneficios de la comunicación interna abarcan también otros ámbitos, relacionados con la gestión y la imagen de las organizaciones, dos aspectos que se entrelazan porque sus influencias se extienden transversalmente por toda la empresa o institución”

Por consiguiente, si se perfeccionan los mecanismos de comunicación dentro de la institución se alcanzarán los objetivos en el menor tiempo posible y con el menor costo, y así los resultados positivos de la gestión se incrementarán de manera razonable.

Referencias Bibliográficas

BORREGO, Orlando (2009) El trabajo de dirección en el socialismo. Antecedentes y enfoques actuales. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.

CASTELLANOS Castillo, J. R. (1998). Rediseño organizativo de las organizaciones de producción cañera con enfoque participativo. Aplicación al modelo UBPC, Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Cuba.

Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española 2008 [citado en 2011 marzo 29]; Disponible en: URL: <http://www.rae.es/rae.html>

FERNÁNDEZ, Francisco (2006). La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la comunidad valenciana. Tesis doctoral dirigida por [Rafael López Lita](#). [Universitat Jaume I](#).

GOLDHABER G. (2001). Diagnóstico de comunicación organizacional enfoques y métodos. In: Trelles I, editor. Comunicación Organizacional. 1a ed. La Habana: Editorial Felix Varela.

IBARRA Mirón, S. (2003). Modelo y procedimientos para el análisis y proyección competitiva de unidades estratégicas de fabricación en empresas manufactureras cubanas. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Cuba.

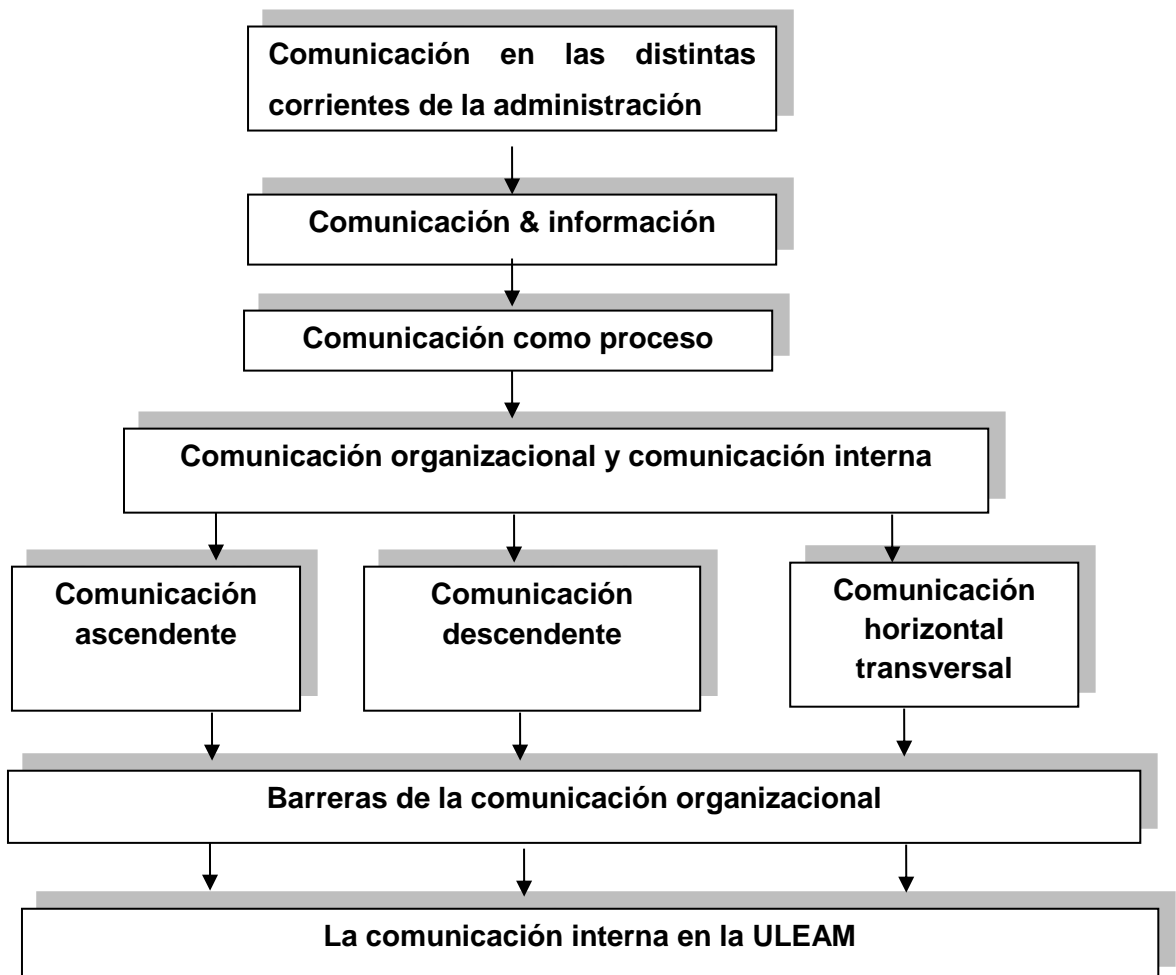
SÁENZ, María Teresa (1997). "Lucas Diesel Systems: el papel de la comunicación interna en un proceso de cambio". Nº: 100, Madrid. Pp 38-40.

SOTOLONGO Sánchez, M. (2005). Procedimientos para la auditoría interna del sistema de gestión de recursos humanos en instalaciones turísticas hoteleras cubanas. Aplicación en pequeñas y medianas instalaciones turísticas hoteleras. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Cuba.

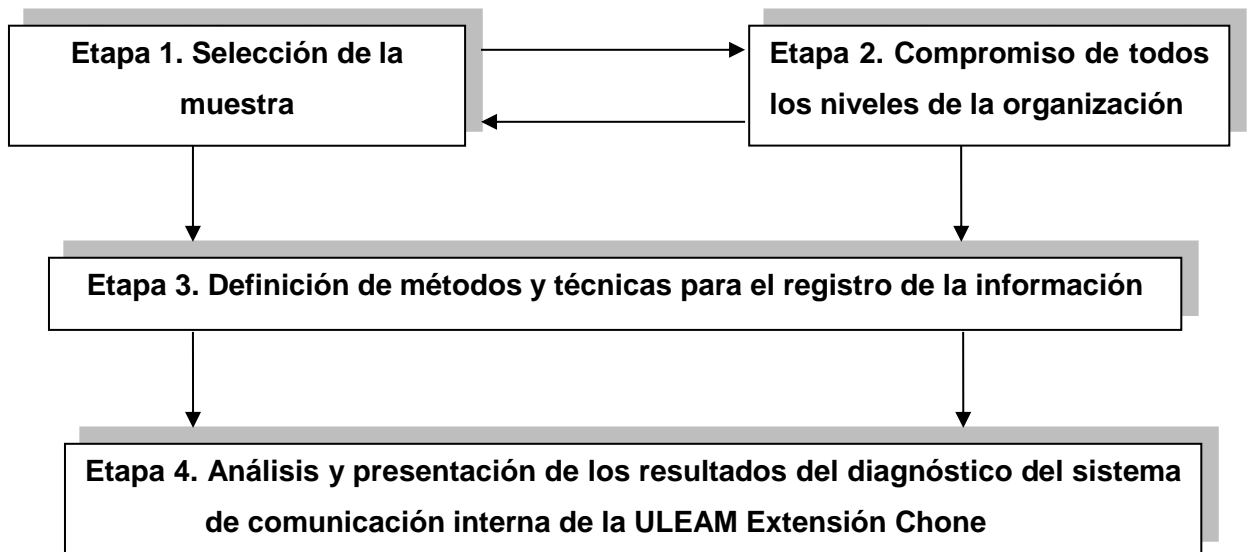
ANEXO

METODOLOGÍA

I. Sistematización del marco teórico referencial



II. Diagnóstico del sistema de comunicación interna de la ULEAM Extensión Chone



III. Propuesta del sistema de comunicación interna de la ULEAM Extensión Chone

