

PROPUESTA DE NORMAS EMPRESARIALES PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN Y PROCESOS OPERACIONALES EN INDUSTRIAS ERLAN.

Universidad Escuela Colombiana de
Carreras Industriales

Facultad de Lenguas Modernas
Bogotá Colombia.

David Alejandro Lara-Molano
David12006@hotmail.com



26/01/2016

RESUMEN

La elaboración de este estudio, condujo a la identificación de un conflicto que afecta directamente al cliente interno de Industrias Erlan, este problema se enfoca en el marco de la comunicación organizacional y vertical que se desarrolla dentro de este ambiente de trabajo, ya que la empresa no cuenta con normas definidas que rijan el debido desarrollo de los procesos internos como son : Pedir un permiso laboral , tramitar una incapacidad o el simple control de entrada y salida del personal, por consiguiente a los 10 colaboradores de Industrias Erlan se les realizó una encuesta personalizada la cual se basó en la mezcla de preguntas tipo Likert y dicotómicas bajo un paradigma interpretativo ; el análisis cualitativo basado en marco teórico y gráficas arrojó que Industrias Erlan debe elaborar unas normas para lograr mejorar sus procesos de comunicación.

Palabras clave: comunicación, procesos, normas, desarrollo, elaboración.

SUMMARY

The preparation of this study led to identify a problem that directly affects the internal customer of Industrias Erlan, this issue focuses on the framework of organizational and vertical communication which is developed within this working environment, as the company has not defined rules to control the proper development of internal processes such as: Ask for a permission , an inability or the entrance and output of the staff, hence the 10 partners of Industrias Erlan were part of a custom survey which was based on the mixture of dichotomous and Likert questions, under an interpretive paradigm; the qualitative analysis based on theoretical framework and graphic boldness that Erlan Industries should develop rules to achieve improve the communication processes.

Key words: communication, processes, standards, development, production.

INTRODUCCIÓN

El interés del sector empresarial siempre se ha enfocado en dos puntos principales los cuales son el económico y el social tanto dentro como fuera de este ya que para una empresa es vital demostrar solides, excelentes procesos comunicacionales y sobre todo el interés por la sociedad; esto es posible gracias a los colaboradores, clientes internos, empleados o cualquier otro sinónimo que se da a las personas que hacen posible que las industrias funcionen; es primordial tener en cuenta aspectos como los que Martínez (2012) menciona acerca del trato al recurso humano; las empresas se deben guiar desde un punto de vista objetivo para que el empleado desarrolle lo que la empresa busca de este, para esto deberá tener un excelente capacitación y así evitar angustias o

inconvenientes. Así mismo el empleado deberá conocer a cabalidad todo el funcionamiento de la empresa para de esta manera poder orientar al cliente en dudas u otras necesidades que pueda plantear a la compañía, estos esfuerzos deberán estar acompañados de estrategias motivacionales pues de esta manera se le hace saber al empleado su importancia dentro de la empresa y que su trabajo es de vital importancia a la hora de los resultados.

El objetivo principal de esta investigación es establecer normas para mejorar los procesos comunicacionales en Industrias Erlan para el mejor desempeño del cliente interno y por ende de la empresa. Altonivel (2010) define que la vida dentro una empresa o sitio de trabajo sea cual sea, constituye el 50 % de la vida útil de una persona y por esto es necesario priorizar lo que el cliente interno busca para así tratar de satisfacer las necesidades y garantizar el

buen desempeño de sus labores en un ambiente tranquilo , íntegro y fraternal.

Industrias Erlan es una empresa dedicada a dar solución a procesos metalmecánicos que han venido funcionando con un modelo algo ambiguo donde las normas básicas para el desarrollo de los procesos comunicativos no existen, es por esto que la investigación primero que todo buscó definir qué son los procesos comunicacionales y qué importancia tienen en un proceso económico. Todo dentro de la empresa se maneja de manera verbal en un acto improvisado basado en experiencias por parte de los colaboradores al igual que por la parte administrativa, como menciona Andrade (2005) existen dos tipos base de comunicación: la formal que se da dentro de canales oficiales en forma ordenada y la informal que se presenta en las relaciones interpersonales, de estas dos se deriva la comunicación interpersonal, intergrupala, institucional, verbal y no verbal.

Teniendo en cuenta esto se desarrollará el protocolo para la formalización de la comunicación operacional en industrias Erlan que propenderá por un mejor desarrollo de los procesos internos. Industrias Erlan está arraigada totalmente en el nepotismo donde priman las relaciones familiares para ejercer el poder absoluto de la empresa y esta es la realidad que se busca cambiar. Lo que se busca es mejorar la comunicación interna en Industrias Erlan creando un balance entre la administración y sus colaboradores; es aquí donde cabe mencionar a Kosutic (2011) quien nos guía en la implementación de leyes o reglas dentro de una empresa ya que este proceso siempre tiene sus pros y contras; en ocasiones no están bien enfocadas y por esto los resultados no son siempre los esperados , entonces estas nuevas normas deben ser analizadas en todos los ámbitos para que no existan eslabones débiles que afecten los resultados,

en primera instancia se debe estudiar el requisito o el porqué de esta nueva ley o norma y de ahí se derivan una serie de escalones que garantizarán el buen uso de esta nueva norma.

Finalmente teniendo en cuenta lo anterior se logro identificar las necesidades comunicacionales del cliente interno dentro de industrias Erlan , y así se lograrían diseñar unas normas básicas que expongan la forma correcta de realizar los diversos procesos, estas deben contar con unas capacitaciones como menciona Azuero (2013) quien brinda 8 pasos que toda empresa necesitará en cuanto a relaciones internas se trate , los dirigentes de una empresa están en la obligación de capacitarse para ser buenos líderes y por ende crear planes de acción que puedan ser de carácter preventivo , correctivo y predictivo para cualquier situación que pueda afectar el buen desarrollo de las relaciones personales de los pertenecientes a

la empresa. Todo debe comenzar desde los altos mandos quienes imponen el ejemplo a los subordinados y donde la consecuencia por el mal uso de una norma deberá ser aplicada según esté estipulado, como nos plantea Barrios (2011); ciertamente, un problema puede aparecer en cualquier momento en una empresa, y a veces son situaciones no previstas pero que deben ser clasificadas en problema de razonamiento, dificultad y de conflicto; una vez delimitada la dificultad, se pondrá en marcha un proceso previamente creado por la empresa, esto permitirá la toma de decisiones que son programadas o no programadas; es sobre la base de este proceso que se plantearán las normas y plazos para que el cliente interno se familiarice con los nuevos protocolos y su correcto uso para evitar sanciones o mal entendidos.

En general Industrias Erlan debería proyectarse en la implementación de normas y poner estas a prueba dentro de un lapso de

tiempo y así poder determinar si el impacto fue benéfico tanto para el ahorro de dinero y de problemas ya que la mala comunicación al igual que el mal desarrollo de procesos en general da pie a mal entendidos y por ende estos crean tensión y altercados entre sus colaboradores y el equipo directivo; Industrias Erlan podría verse en serios aprietos al no contar con unas normas que regulen el comportamiento del personal.

El tema comunicacional es bastante extenso y variable ya que depende mucho del comportamiento humano de los involucrados, al igual que Industrias Erlan, existen infinidad de empresas legalmente constituidas ante el Estado que no cuentan con unas normas y donde existe una carencia bastante notoria de relaciones y comunicación, este artículo también es una invitación a todas las empresas carentes de normas en el ámbito comunicativo y operacional para que las creen y vayan de la

mano con las nuevas técnicas en comunicación y procesos empresariales.

MATERIAL Y METODO

Se realizó una investigación proyectiva donde las normas planteadas se enfocaron en cambiar el modus operandi de algunos aspectos en Industrias Erlan en pro de buscar beneficios operacionales y comunicacionales dentro de los marcos legales y buscando un beneficio mutuo.

El estudio previo se realizó con una encuesta estructurada donde las preguntas estuvieron enfocadas en cuestiones demográficas, experienciales y volitivas las cuales permitieron determinar factores de comportamiento que fueron normalizados, todos los colaboradores estuvieron bajo las mismas condiciones al momento de responder; esta fue aplicada a los clientes

internos de Industrias Erlan y busco captar las principales falencias y necesidades de la comunicación operacional dentro de la empresa .

Los colaboradores o clientes internos de Industrias Erlan son 10 personas eficientes que han adquirido su conocimiento con base a las experiencias de muchos años atrás y que los han capacitado de una manera muy respetable dentro del campo de la metalmecánica donde se dividen en soldadores, dobladores, cortadores etc. Personas de estratos socioeconómicos 1 y 3, todos padres de familia con hogares sólidos en su mayoría, el ambiente laboral es bastante ameno y cuentan con una serie de códigos que se manejan al interior de la empresa dentro del medio en el que se mueven , la profesión en si es bastante dura, agotadora y deteriora en gran medida la salud por efectos de gases nocivos , esfuerzo físico y algunas veces agotamiento mental , pero aun así estos

colaboradores dan lo mejor de ellos para cumplir con sus responsabilidades y hacer de Industrias Erlan una empresa más eficaz y confiable para sus clientes.

Para esta investigación se utilizó un paradigma interpretativo que generó una participación democrática y comunicativa entre las partes en pro de descubrir los elementos que influyen en la comunicación interna de Industrias Erlan, el enfoque fue cualitativo y se basó en los resultados arrojados por la encuesta personalizada que constó de 12 preguntas mixtas tipo Likert y dicotómicas; Este análisis fue basado en una triangulación de datos donde analizaron las 3 variables desde diferentes perspectivas para finalmente dar un diagnóstico y posteriormente unos criterios que se deben tener en cuenta en el desarrollo de un protocolo comunicacional enfocados en buscar la mejoría de Industrias Erlan.

RESULTADOS

Se encuestaron 10 clientes internos pertenecientes a Industrias Erlan; los resultados obtenidos permitieron identificar que la gran mayoría de colaboradores estaban en un total desacuerdo con el método comunicativo y operacional basado en jerarquías instauradas desde la creación de la empresa, estas causan dificultades al correcto desarrollo de los procesos internos de la compañía, en torno a esto la idea de implementar una serie de normas básicas obtuvo una gran aceptación dentro del personal al mismo tiempo que creó expectativas de cambio en el cliente interno .

Los 10 encuestados mostraron un entusiasmo muy acogedor ya que solo la mitad habían tenido la oportunidad de laborar en una empresa regida por normas claras y hacían énfasis en el ambiente que estas normas generaban al interior de una compañía, se ratificó la necesidad y los beneficios que estas le proporcionarían a Industrias Erlan en el ámbito operacional,

comunicacional y con esto se podrían llegar a evitar algunos inconvenientes con la parte administrativa que en este caso se resume a dos personas padre e hijo.

La regulación del comportamiento obtuvo excelente aceptación en especial en lo que respecta a las sanciones ya que la mayoría acepta que son necesarias para que en Industrias Erlan se acaten y respeten de una manera adecuada los procesos y normas; además generarían un cambio radical y bastante benéfico el cual daría un ejemplo para otras empresas que se encuentran alrededor y que se mueven dentro de este campo de la metalmecánica, las normas generan orden, progreso y reconocimiento dependiendo de la calidad de la cual estén constituidas.

Al final surgieron variables intermitentes que revelaron la opinión del cliente interno, enfocadas a proyectar a Industrias Erlan hacia un mejor futuro acto que no a sido realizado por la parte

administrativa, estas opiniones van de la mano con procesos que buscan la mejoría en la funcionabilidad y rentabilidad de Industrias Erlan; Muchas técnicas son desarrolladas y probadas antes de ser lanzadas globalmente donde cada empresa a nivel mundial es libre de escoger la más adecuada dependiendo de las necesidades; estas opiniones provenientes del cliente interno deben ser tenidas en cuenta por parte de las directivas de Industrias Erlan que de tomarlas en cuenta se enrutarían en un camino más viable y benéfico para así dejar de lado procesos ambiguos que mantienen a la empresa estancada en el tiempo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Según Kosutic (2011) el cual recalca que al implementar unas reglas de juego claras se garantizaran unos resultados previsibles, basados en los resultados previos surgió dentro de Industrias Erlan la

necesidad de crear unas normas que regulen los procesos de comunicación interna y por ende los procesos operacionales, esto ayuda a que el cliente interno pueda fluir de manera natural en el desarrollo de sus labores sin que se generen interrupciones o altercados con los superiores.

basados en los resultados previos se logró deducir la necesidad latente que presenta Industrias Erlan ya que es necesaria la implementación de normas que generen una sincronía casi perfecta teniendo en cuenta las necesidades de las partes superiores como inferiores en la escala de mando para así proyectar las metas y objetivos a corto y largo plazo de la empresa, esto generaría un impacto que podría ser monitoreado dentro de Industrias Erlan si esta decidiera crear unas normas y así se podría ver el impacto de estas y si de alguna manera lograron facilitar la vida laboral y personal de los pertenecientes a

este círculo en un determinado lapso de tiempo.

Estas deben ser neutras para que infundan autoridad y respeto ya que así todos sin excepción tendrán en cuenta beneficios y castigos; la propuesta fue sugerida a la gerencia de Industrias Erlan pero de manera muy cortante y sin argumentos, respondieron con un no rotundo, argumentando que no estaban de acuerdo con el cambio en el manejo interno ya que con los procesos comunicacionales y empresariales que han venido usando a lo largo de los años, la empresa a tenido un buen desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

-Altonivel, (2010). Que busca un empleado en las empresas? Documento Electrónico, Disponible en:
<<http://www.altonivel.com.mx/6135-que-busca-un-empleado-en-las-empresas.html>>

-Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Editorial Netbiblo.

Azuero, A. (2013). 8 normas de buen uso para tu Red Social Interna.

Documento electrónico, Disponible en:
<<https://blog.zyncro.com/2013/07/12/normas-de-uso-de-una-red-social-interna/>>

-Barrios, v. (2011). Herramientas para la solución de problemas y toma de decisiones administrativas. Documento electrónico, Disponible en:
<<http://www.gestiopolis.com/herramientas-solucion-problemas-toma-de-decisiones-administrativas/>>

-Kosutic, D. (2011). Siete pasos para implementar políticas y procedimientos. Documento electrónico, Disponible en:
<<http://advisera.com/27001academy/es/blog/2011/03/08/siete-pasos-para-implementar-politicas-y-procedimientos/>>

-Martínez, C. (2012). 10 claves para mejorar la experiencia del cliente interno.

Documento electrónico, Disponible en:

<<http://www.puromarketing.com/13/11871/claves-para-mejorar-experiencia-cliente-interno.html>>

-Pizzo, A. (2012). Como servir con excelencia. Buenos Aires: Editorial Académica Española.