



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**“DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA
EN LA EMPRESA RIELID INSTALACIONES
S.A. DE C.V.”**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

P R E S E N T A:

LORENA MARLENE PARRA RODRÍGUEZ

ASESOR: MTRO. LEONARDO RODRÍGUEZ VÁZQUEZ



Ciudad Universitaria, Mayo de 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo, está dedicado a:

- A mis padres Salvador y Abigail, por ser artífices de la persona que soy, brindarme su apoyo, amor, confianza, cuidados, educación y por enseñarme a ser responsable. ¡Gracias!
- A mi hermana Karla, con mucho cariño por ser parte de mi vida.
- A mis etéreos abuelos Magdalena y Salvador, donde quiera que se encuentren, por su cariño y atenciones que tuvieron los años que estuvimos juntos.
- A Jocy, mi amiga, compañera y hermana del alma, quién desde que la conozco ha estado siempre conmigo apoyándome y brindándome su amistad incondicional.
- A todos mis amigos del ayer, hoy y siempre por estar a mi lado compartiendo parte de su tiempo y experiencias maravillosas, también a los que estuvieron acompañándome de manera indirecta a lo largo de esta investigación brindándome su ayuda y consejos.
- A toda la familia Garibay Díaz, Ing. Fernando Garibay y la Sra. Milagros Díaz, por su apoyo, confianza y facilidades que me otorgaron al trabajar con su organización, la cual fue objeto de estudio de esta investigación, sin ellos, no hubiese sido posible esta tesina.
- A mi asesor el maestro Leonardo Rodríguez, por alentarme y guiarme hasta el final. Gracias también por dedicarle el tiempo necesario a revisar esta investigación y proponiéndome extraordinarias lecciones.

ÍNDICE

Introducción.....	4
Cap. 1 Comunicación organizacional.....	7
1.1. Comunicación.....	7
1.2. Organización	8
1.3. Comunicación organizacional.....	15
1.4. Comunicación interna y externa	17
1.4.1. Comunicación interna.....	17
1.4.2. Comunicación externa.....	17
1.5. Tipos de comunicación en la empresa	18
1.5.1. Comunicación formal.....	18
1.5.2. Comunicación informal	18
1.5.3. Comunicación ascendente	19
1.5.4. Comunicación descendente	19
1.5.5. Comunicación horizontal	19
Cap. 2 RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.....	21
2.1. Antecedentes históricos	21
2.2. Antecedentes de la comunicación interna dentro de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.	29
2.2.1. Identidad gráfica.....	30
2.2.1.1. Nombre.....	30
2.2.1.2. Logotipo.....	30
2.2.1.3. Imagotipo.....	31
2.2.1.4. Logo imagotipo	31
2.2.1.5. Gama cromática	31
2.3. Funciones y estructura de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.	34

Cap. 3 Diagnóstico de comunicación interna en la empresa RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.	37
3.1. Encuesta de recopilación de datos.....	38
3.1.1. Diseño del instrumento metodológico.....	38
3.1.2. Clasificación de las preguntas del cuestionario por orden temático.....	39
3.1.3. Cuestionario pre codificado	46
3.2. Graficación y análisis de los resultados por pregunta	54
3.3. Graficación y análisis de los resultados por bloque temático	92
3.4. Propuestas para mejorar la comunicación interna en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.....	103
3.4.1. Estrategias de comunicación interna para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.....	105
Conclusiones.....	111
Bibliografía	114

INTRODUCCIÓN

En México la mayoría de las organizaciones son micro y pequeñas (organizaciones familiares) mismas que no dan importancia necesaria a la comunicación organizacional, debido a que se desconoce el valor de dicha disciplina para alcanzar sus objetivos.

Estamos en una época en la que la competencia y el cambio es cada vez mayor, por tanto las organizaciones necesitan adaptarse y ofrecer mejores servicios para poder sobrevivir, ya que el mercado demanda nuevas cualidades, propuestas y prácticas.

Por ello nace la idea de realizar un diagnóstico de comunicación interna en una empresa de instalaciones eléctricas "RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V." que como tantas otras no le parece de vital importancia la comunicación organizacional.

Esta investigación pretende detectar los síntomas de la organización, disfunciones, necesidades y áreas con posibilidad de desarrollo, para posteriormente proponer estrategias que mejoren la comunicación interna.

La comunicación interna, el trabajo en equipo, el clima laboral, los líderes, la motivación y la identidad corporativa hacen que la organización se diferencie de las demás, alcanzando mejores resultados y facilitando el logro de objetivos. Sí hay una buena comunicación al interior de la organización así como un orgullo de pertenencia hacia la misma, podrá ser proyectado a sus públicos externos; para que exista una buena comunicación externa primero se requiere una óptima comunicación interna.

La comunicación interna es un instrumento necesario dentro de la organización, ya que brinda muchos beneficios; se propicia la participación e integración del equipo de trabajo, las buenas relaciones, flujos de comunicación en todos los niveles, debido a que todos los miembros de la organización se dirigen hacia el mismo

sentido. De esta manera pueden llegar más fácilmente a cumplir sus metas organizacionales.

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es una empresa privada encargada de elaborar, planear y ejecutar proyectos de instalaciones eléctricas. Así como el suministro de equipos y material eléctrico de media y baja tensión. También realiza la instalación de sistemas de intercomunicación, audio y video. Procesan planos con sistemas CAD, firmas, autorizaciones de peritos por parte de Secretaría de Energía (SENER), formaliza trámites para suministro de energía ante la Comisión Federal de Electricidad (CFE) presupuestos, estimaciones, generadores, entre otros.

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. inmersa entre la vasta competencia en el mercado, debe de cumplir con las exigencias que el mismo requiere, tales como diferenciarse teniendo un valor agregado para poder atraer a más clientes, esto mediante una identidad corporativa arraigada y formalizada, para poder proyectar una óptima imagen corporativa.

El diagnóstico será de gran ayuda para detectar las áreas con oportunidad de desarrollo y poder mejorar la comunicación interna dentro de la organización.

La presente investigación se abordará mediante la exposición de tres capítulos:

En el capítulo 1, se abordará el desarrollo de la comunicación organizacional, conceptos de comunicación y organización; la comunicación interna y externa, además de los tipos de comunicación dentro de una empresa.

En el capítulo 2, se expondrá la organización en estudio, “RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.” se muestra un panorama de la empresa, antecedentes históricos y de la comunicación interna, su identidad gráfica, funciones y el organigrama de los miembros de la organización.

El capítulo 3, “Diagnóstico de comunicación interna en la empresa RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V” se abordará el proceso de estudio de la

organización, encuestas aplicadas a los empleados así como su graficación y análisis de cada una y por bloque temático. Además en este capítulo se mencionan los síntomas que padece la organización y posteriormente las propuestas a las que se llegaron para mejorar la comunicación interna.

CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

En este capítulo se definirán algunos conceptos, los cuales ayudarán a la mejor comprensión del presente trabajo. Se desarrollará el tema de la comunicación organizacional, no sin antes precisar los conceptos de comunicación y organización, para posteriormente profundizar en lo que es la *comunicación organizacional*.

1.1 . COMUNICACIÓN

Con el fin de interrelacionar los conceptos expuestos en la presente investigación, la comunicación se abordará desde un punto de vista organizacional, sin dejar de lado el enfoque de la escuela clásica.

Antonio Paoli entiende a la comunicación *como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.*¹ A diferencia de la información entiende *un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos en una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción.*²

Schramm define a la comunicación como *el acto que forma parte de la función viviente de la sociedad.* Por su parte Araguren, entiende a la comunicación como *transmisión de información con vistas a una respuesta* y Berlo, explica a la comunicación como *un proceso dinámico que va hacia adelante sin punto de partida, ni punto final.*³

Ferrer concluye que *la comunicación es algo más que el medio que transporta un mensaje; es el proceso que lo vuelve respuesta, cerrando el circuito significativo que va del que habla al que escucha.*⁴

¹ PAOLI Antonio, *La Comunicación*, Edicol, México, 1997, p.15

² *Ibíd*em, p.21

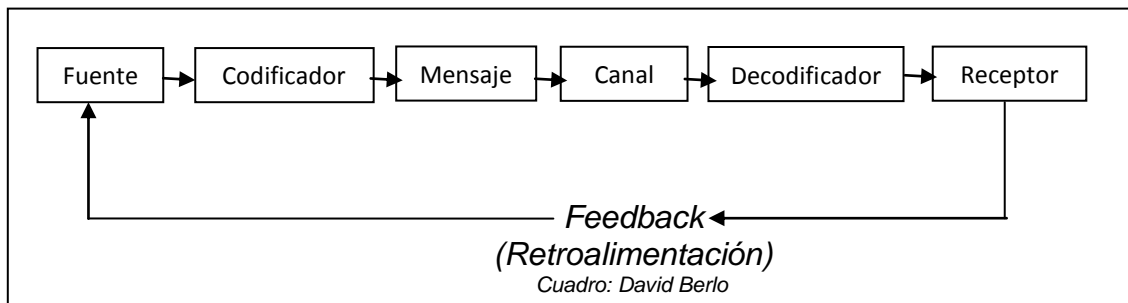
³ Schramm, Araguren y Berlo citados en FERRER Eulalio, *Comunicación y Comunicología*, Eufesa, México, 1982, p.13

⁴ *Ibíd*em p.14

Con las definiciones anteriores se puede decir que la comunicación es un proceso por medio del cual un emisor codifica un mensaje para ser enviado por un canal a un receptor el cual decodificará y lo enviará de regreso (*feedback*) convirtiéndose el receptor en emisor y viceversa; tanto el emisor como el receptor manejarán el mismo código. Sin dejar de lado que en este proceso puede haber limitaciones o problemas en el canal debido a que es el que porta el mensaje, tal es el caso de los ruidos u obstáculos.

Berlo define seis ingredientes en los procesos de la comunicación:⁵

- 1.-La fuente de la comunicación, que es el origen del mensaje.
- 2.- El codificador, que es quien da forma al mensaje.
- 3.-El mensaje tal y como será transmitido.
- 4.- El canal que transmitirá el mensaje.
- 5.-El decodificador que lo interpretará
- 6.- El destinatario del mensaje.



Estos seis puntos han sido de gran ayuda para los estudiosos de la comunicación organizacional y sirven de base para la gestión de modelos de comunicación organizacional.

⁵ BERLO, David K. *El proceso de la comunicación*, Ateneo, Buenos Aires, 1971, 5ª ed, p.25

Martínez de Velasco la define como *un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta.*⁶

Pasando a la comunicación en la organización, Martínez De Velasco puntualiza *La comunicación es uno de los elementos y ámbitos importantes para la organización, ya que ayuda a mantenerla unida, pues proporciona medios para transmitir información necesaria para la realización de las actividades y la obtención de las metas y objetivos organizacionales.*⁷

1.2. ORGANIZACIÓN

El término organización *proviene del griego organon que significa instrumento,*⁸ entendiéndose así a la organización como una herramienta para poder realizar tareas específicas.

Carlos Fernández Collado señala que la organización: *son dos o más personas que saben que ciertos objetivos sólo se alcanzan mediante actividades de cooperación; obtienen materiales, energía e información del ambiente; se integran, coordinan sus actividades para transformar los recursos; reintegran el ambiente los insumos procesados, como resultado de las actividades de la organización.*⁹

Los seres humanos estamos inmersos en organizaciones, desde el momento en que nacemos, la primera organización con la que interactuamos es la familia, posteriormente lo hacemos cuando entramos al kínder, primaria, secundaria, preparatoria y luego tal vez, a la universidad, para finalmente integrarse en una organización donde se desarrollará como empleado, así en todas las organizaciones teniendo un rol y función a seguir para poder alcanzar un objetivo común.

⁶ MARTINEZ De Velasco, Alberto, y NOSNIK, Abraham, *Comunicación organizacional práctica*, Trillas, México, 1991, p. 12

⁷ *Ibidem* p. 11

⁸ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/

⁹ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México, 1991, p.8

*El tiempo que pasamos en los clubes sociales y cívicos, en instalaciones educativas y religiosas, de salud y bancarias, es fácil concluir que en la actualidad todos somos seres organización.*¹⁰

En tal sentido las organizaciones son: *sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente.*¹¹

Con esto nos damos cuenta que el entorno que rodea a la organización afectará directamente a la misma, así como los cambios ocurridos en un área de la organización repercutirá en otras áreas del sistema.

Richard HALL habla acerca de las organizaciones como: *Unidades sociales, colectividad o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados.*¹²

El autor hace referencia a algunas de las características de las organizaciones, donde es necesario que cada integrante de la misma tenga una función asignada para el buen funcionamiento y logro de objetivos, estos roles y responsabilidades, fijados la mayoría de las veces por el líder, quien será el encargado de revisar y mantener en orden a la organización.

Carlos Bonilla establece que: *la organización es un sistema social, en el que la acción coordinada y la interrelación de individuos conducen, mediante la división de trabajo, la consecución de fines comunes.*¹³

¹⁰ GOLDHABER, Gerald *Comunicación organizacional*, Diana, México, 1990, 4ª ed, p.18

¹¹ *Ibíd*em p.22

¹² HALL Richard, *Organizaciones: estructuras y procesos*, Prentice, España, 1979, p. 33

¹³ BONILLA Gutiérrez, Carlos, *La comunicación: función básica de las relaciones públicas*, Trillas, México, 2001, p.15

En la anterior definición, tales como en las primeras, se hallan elementos primordiales: las personas, la elaboración de actividades, la división del trabajo, el intercambio de información, los rangos de autoridad y los fines comunes u objetivos específicos; estas características son las que conforman una organización.

Como lo mencionan muchos autores las organizaciones son la colectividad o sistemas sociales, tal es la razón por la cual se nos llama sociedad organizacional, porque gran parte de nuestra vida está ligada dentro de una organización ya sea en hospitales, bancos, instituciones religiosas, oficinas, comercios, industrias, escuelas, organismos gubernamentales, etc. Thayer dice que la *colectividad de la vida moderna es la organización*.¹⁴

Para llegar a una mejor y clara definición de organización, Fernández Collado¹⁵ habla de los cinco elementos básicos que constituyen una organización:

1. Tamaño
2. Interdependencia
3. Insumos
4. Transformación
5. Productos

1. Tamaño:

Este es determinado por sus recursos financieros, tecnológicos, y humanos. El tamaño de una organización, se calcula por el número de personas que la conforman.

¹⁴ THAYER Lee, citado en SÁNCHEZ Rodríguez, Héctor David, *Aplicación de un modelo de comunicación proactiva en la reprivatización del grupo financiero Serfín*, tesis UNAM, marzo 1999, p.8

¹⁵ FERNÁNDEZ Collado, *ob.cit.*, p.13

En el tamaño de una organización intervendrán factores como: la estructura, porque esta tendrá que acoplarse al número de integrantes para poder dividir el trabajo, asimismo con el logro de objetivos ya que entre mayor sea el número de empleados será más complicado mantener informados de lo que acontece en la organización de una forma rápida y directa.

2. Interdependencia

La interdependencia son las relaciones que entrelazan a los miembros de una organización, quienes se influyen mutuamente, muestran la diferencia entre un conjunto de individuos aislados y un grupo de personas vinculadas entre sí.

La interdependencia nos habla de la necesidad de estar conectados con todos los miembros de la organización para poder llegar a cumplir los objetivos específicos.

3. Insumos

Los insumos son la materia prima de la organización, lo que necesita para poder sobrevivir y competir con otras; los insumos los consiguen del exterior; requieren: energía, recursos materiales, humanos, y financieros, tecnología e información.

4. Transformación

Se denomina transformación al proceso mediante el cual los insumos se convierten en productos y utilidades. La transformación sucede en el momento en que los recursos materiales y financieros, la energía y la información ingresan a la organización hasta que salen de ésta.

5. Productos

El producto es el resultado de un ciclo de actividades coordinados y controlados de una organización y que generalmente son integrados al medio ambiente para poder generar recursos, que les permita continuar con el ciclo.

Se pueden distinguir distintos tipos de organización al clasificarlas de la siguiente manera:¹⁶

Organización formal:

Se basa en la división del trabajo, segmentándolo en unidades de trabajo, específicas e impersonales. Suponen ciertos conocimientos, capacidades y aptitudes en la persona que ocupa el puesto, pero sus actividades serán validadas por un jefe o autoridad.

Lo que nos dice que este tipo de organizaciones tienen formalizadas sus funciones, estructuras, normas y reglamentos para poder tomar decisiones y así lograr objetivos comunes.

Organización Social:

Es el conjunto de relaciones entre las personas que ocupan los puestos.

En este tipo de organizaciones se encuentra la familia ya que se rige alrededor de ciertos valores, asimismo las organizaciones políticas, educativas y religiosas entre otras.

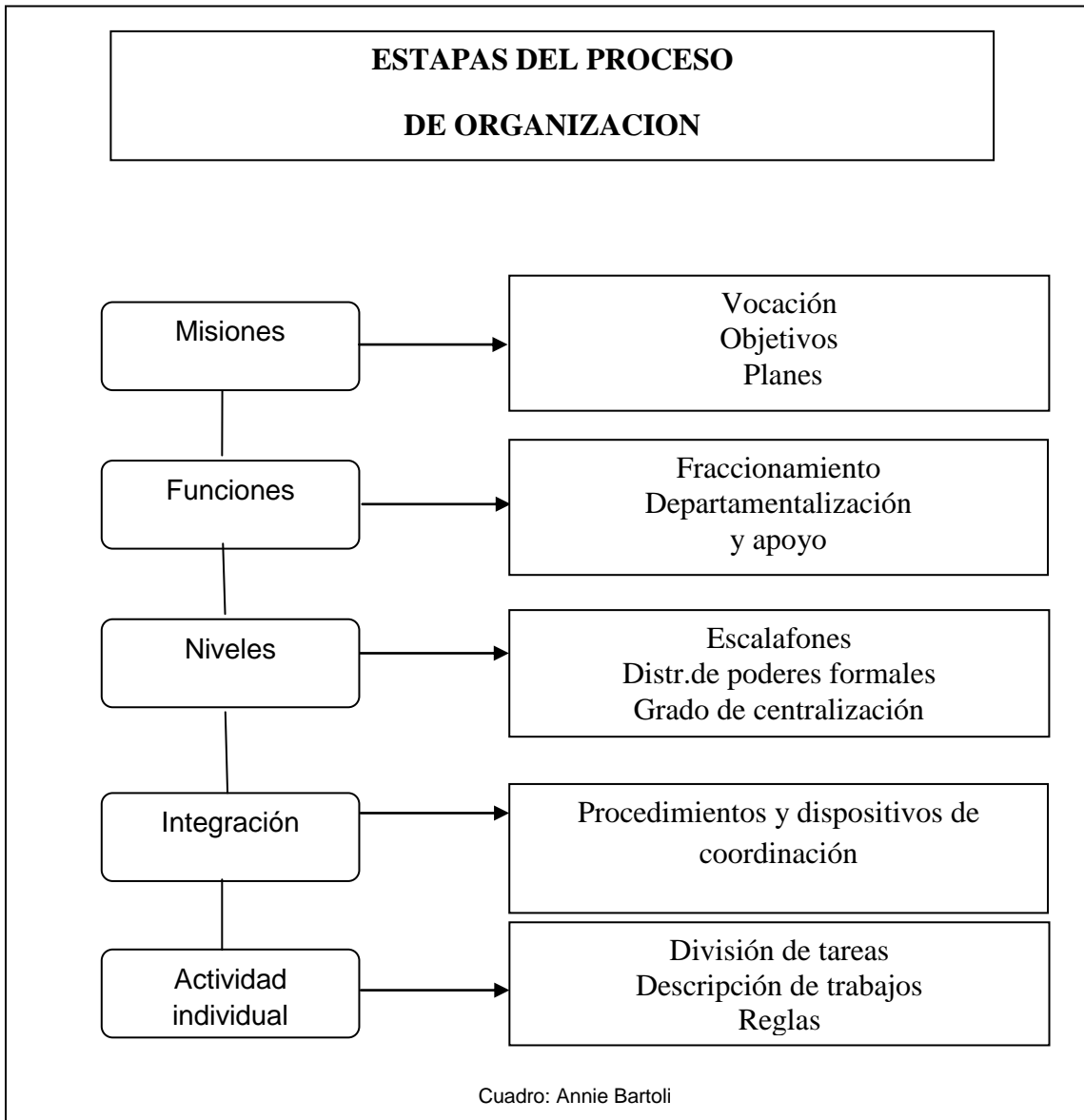
Organización Informal:

Consiste en las relaciones que surgen entre las personas, con interdependencia del desempeño de las labores propias de su cargo dentro de las estructura. Un grupo de amigos es ejemplo de este tipo de organización, ya que tienen fines comunes y cada uno juega un rol dentro de esa pequeña organización.

El siguiente esquema es retomado de Annie Bartoli,¹⁷ en él muestra las etapas del proceso de organización estrictamente formal:

¹⁶ GONZALEZ Alonso, Carlos, *Principios básicos de comunicación*. Trillas, México, 1999, 2ª ed, p. 52

¹⁷ BARTOLI, Annie, *Comunicación y organización, La organización comunicante y la comunicación organizada*, Paidós, España, 1992, p.21



En el esquema se muestra la manera en que las organizaciones formales distribuyen sus funciones y responsabilidades así como la forma en que operan los individuos que integran la organización, Annie Bartoli indica que *la acción de organizar consiste en una misión de estructuración cara a obtener más cohesión en las situaciones complejas.*¹⁸

¹⁸ Ibídem p.20

Otro elemento importante dentro de la estructura de una organización formalizada es el **organigrama**, que *no es más que la traducción escrita de las operaciones de distribución de autoridad y responsabilidades en el seno de una empresa, de una administración o de cualquier otra entidad gestionada.*¹⁹

En él podemos darnos cuenta de los flujos de jerarquía a través de los cuales va circular la información, sin embargo, la organización no siempre sigue el orden que marca el organigrama. *El organigrama es sólo una parte de las estructuras organizativas y no puede reflejar por sí solo la realidad del funcionamiento organizativo.*²⁰

1.3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es vasta la bibliografía sobre comunicación organizacional, así como definiciones de la misma *Para Katz y Kahn la comunicación organizacional consiste en el intercambio de información y la trasmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad y el carácter de un sistema social o de una organización*²¹

En cambio para Zelko y Dance la definen *como un fenómeno interdependiente entre la comunicación interna (ascendente, descendente y horizontal) y la comunicación externa (relaciones públicas, ventas y publicidad)[...] Thayer define a la comunicación organizacional como el flujo de datos que sirve en la organización a los procesos comunicativos y de intercomunicación.*²²

A partir de las anteriores definiciones Ramos Padilla elabora como conclusión: *la comunicación es una serie de sistemas ordenados, previamente analizados, cuyos objetivos deberán ser: motivar al personal a ejecutar su trabajo eficazmente; evitar la desintegración o marginación obrera; estimular la cooperación y la satisfacción en el trabajo, y fomentar el pensamiento colectivo. Además, debe promover el funcionamiento uniforme del proceso administrativo; ayudar a la planeación de la*

¹⁹ Ibídem p.24

²⁰ Ídem

²¹ RAMOS Padilla Carlos, *La comunicación. Un punto de vista organizacional*, Trillas, México, 1992, p.15

²² Ibídem p.16

*organización; asegurar la transmisión de conocimientos y experiencias; y permitir el intercambio de opiniones. En ese sentido, deberá generar una información confiable; crear y mantener una imagen de la organización en el exterior; utilizar canales o medios estructurados cuidadosamente, y ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.*²³

Carlos Fernández Collado la entiende como *un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.*²⁴

*La comunicación organizacional es una disciplina cuyo objeto de estudio es la forma en que se dan los fenómenos de la comunicación dentro de las organizaciones, así como la utilización y análisis de medios y mensajes, respectivamente, que se intercambian entre los integrantes de ésta y su medio, con el objetivo principal de facilitar el logro de los objetivos comunes de cualquier organización.*²⁵

Como se muestra en las definiciones anteriores cada autor tiene una perspectiva diferente de ver a la comunicación organizacional, algunos lo ven como una disciplina, otros como un fenómeno o como un conjunto de técnicas y actividades pero todos la ven como una forma de lograr objetivos comunes, agilizando los flujos de comunicación dentro de la organización, integrando a sus miembros y que los públicos externos tengan una buena imagen de ella.

²³ Ibídem p.20

²⁴ FERNÁNDEZ Collado, Carlos, *Op cit*, p.12

²⁵ SÁNCHEZ Rodríguez, Héctor David, *Aplicación de un modelo de comunicación proactiva en la reprivatización del grupo financiero Serffin*, tesis UNAM, marzo 1999 p.13

1.4. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La comunicación organizacional puede dividirse en interna y externa:

1.4.1. Comunicación interna:

*Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.*²⁶

Este tipo de comunicación la integran todos los medios de información tales como: memorandos, avisos, circulares, boletines, revistas, etc. este tipo de comunicación sólo se da entre los miembros que pertenecen a una misma organización.

1.4.2. Comunicación externa:

*Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.*²⁷

Un ejemplo de este tipo de comunicación es la publicidad, la imagen corporativa, y ambos tipos de comunicación van interrelacionadas ya que una necesita de la otra para que la organización marche favorablemente, porque tiene que haber una buena comunicación interna para poder desde adentro proyectar su cultura e identidad a través de su imagen, siendo esta la que va llegar a su público meta para lograr sus objetivos. Para tener una favorable comunicación externa, tiene que existir una buena comunicación interna.

²⁶ FERNÁNDEZ Collado, Carlos, *op cit*, p.12

²⁷ Ídem

1.5. TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Dentro de una organización la comunicación sigue diferentes caminos tanto formales como informales a estos se les llama redes de comunicación:

1.5.1. Comunicación formal

*Es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.*²⁸

1.5.2. Comunicación informal

*Cuando la comunicación dentro de la organización no sigue los caminos establecidos por la estructura, se dice que es comunicación informal y comprende toda información no oficial que fluye entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor.*²⁹

La comunicación informal también puede transmitir noticias y/o comentarios no dañinos a la organización e, incluso benéficos y normales.

*Una de las causas del surgimiento de este tipo de comunicación es la necesidad de la gente por entrar en contacto tratando de establecer bases para una relación personal.*³⁰

Esta forma de comunicación es más un producto de la situación que de las personas involucradas.

Esto significa que dada la situación y la motivación apropiadas [...] las causas más comunes que inducen a esta participación son: nerviosismo e inseguridad, falta

²⁸ MARTINEZ De Velasco, Alberto, y NOSNIK, Abraham, *Op cit*, p. 23

²⁹ Ídem

³⁰ Ibídem p. 60-61

*de información, interés personal o emocional en una situación, informaciones recientes, necesidad de entrar en contacto.*³¹

Este tipo de comunicación en muy pocas veces es favorable ya que la mayoría de veces causa rumor y esto no es más que el reflejo del vacío de información.

1.5.3. Comunicación ascendente

*Es aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional, a través de canales formales e informales.*³²

1.5.4. Comunicación descendente

*Es el tipo de comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores.*³³ Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: *quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué.*³⁴

1.5.5. Comunicación horizontal

*Este tipo de comunicación es lo que se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los individuos tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí y, de hecho, está relacionada con la formación de grupos dentro de una organización.*³⁵

Este tipo de comunicación se da entonces:

- a) Entre miembros del mismo grupo.*
- b) Entre miembros de distintos grupos.*
- c) Entre miembros de distintos departamentos.*

³¹ *Ibíd*em p. 61

³² *ibíd*em, p. 41

³³ *Ibíd*em, p 27

³⁴ *Ibíd*em, p.23

³⁵ *Ibíd*em ,p. 55

d) *Entre la línea y el estaf (grupo de asesores especialistas).*

Su propósito principal es proveer un canal de coordinación y solución de problemas (evitando tener que legar a consultar a un superior común, con la lentitud que ello acarrearía) además de que brinda la alternativa de relacionarse con personas similares en la organización, lo que hace muy importante para la satisfacción en el trabajo.³⁶

³⁶ *Ibíd*em, p. 56

CAPÍTULO 2 RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.

A continuación se presentarán los antecedentes históricos de RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V., así mismo sus fundamentos organizacionales, las políticas y filosofía de trabajo, funciones, estructuras y la comunicación interna de la organización, con el propósito de obtener los elementos necesarios para poder efectuar el diagnóstico de comunicación interna y las propuestas adecuadas.

2.1. Antecedentes históricos.

La construcción se define internacionalmente como la combinación de materiales y servicios para la producción de bienes tangibles, el desarrollo económico de una nación no puede concebirse sin la evolución de la industria de la construcción y viceversa.

La industria de la construcción requiere de una vasta integración de productos y servicios entre los que destacan los Proyectos de Instalaciones Eléctricas debido a que son el medio para la distribución de la energía, recurso fundamental para el buen funcionamiento todas las practicas industriales, comerciales y de vida común.

Un servicio profesional en la elaboración y ejecución de proyectos de Instalaciones eléctricas es lo que ofrece RIELID INSTALACIONES S.A. DE .C.V a sus clientes, contando con una trayectoria de más de 25 años en este sector.³⁷

RIELID INSTALACIONES S.A. de C.V. es una PYME dedicada a la elaboración, planeación y ejecución de proyectos de instalaciones eléctricas, suministro en instalación de equipos y material eléctrico de media y baja tensión, firmas y autorizaciones de peritos por parte de SENER, formalización de trámites ante las dependencias que suministran la energía eléctrica (Comisión Federal de Electricidad), canalización de sistemas de intercomunicación, telefonía, sonorización, control, clima y video, preparación de planos con sistemas CAD,

³⁷ Currículo empresarial 2010 RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.

presupuestos, estimaciones y generadores, así como la supervisión de obra de instalaciones eléctricas de alta y baja tensión, con clientes tanto en el sector público como en el sector privado a nivel nacional.

La manera en que trabaja RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es a través de licitaciones entre otras empresas, para personas que deseen construir o remodelar grandes obras, ya que el público meta al que va dirigida la empresa son personas con nivel socioeconómico A/B:

Nivel A/B

*Este es el estrato con el más alto nivel de vida e ingresos del país y representan el 7.6% de la población.*³⁸

<p>Características de las Viviendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estas viviendas tienen en promedio entre 6 y 8 habitaciones y están construidas con paredes y techos de tabiques o concreto. En promedio tienen 3 recamaras y 3 baños. • Los pisos de estas viviendas son principalmente de mosaico, losetas, vitropiso o mármol. También tienen, en mayor proporción que el resto de la población, pisos de losetas vinílicas, madera y alfombras. • La mayoría son viviendas propias.
<p>Infraestructura Sanitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las viviendas de este nivel están conectadas a la red pública de abastecimiento de agua y al sistema público de drenaje. • Todas cuentan con baño, regadera, lavabo y calentador de agua de gas. Sólo una mínima proporción utiliza otro material para calentar el agua. • Todas cuentan con fregadero y casi la totalidad tiene lavadero. • Dos terceras partes cuentan con cisterna, bomba de agua y tanque estacionario. • Algunos de ellos cuentan con sistema de aire acondicionado y calefacción.
<p>Infraestructura Práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En promedio tiene dos automóviles o camionetas Van. • Todos cuentan con refrigerador, estufa de

³⁸ <http://www.amai.org/NSE/NivelSocioeconomicoAMAI.pdf>, lunes 14 junio 2010 11:49pm

	<p>gas y lavadora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi la totalidad de este estrato cuenta con horno de microondas y licuadora; y la mayoría tiene batidora, tostador, cafetera, exprimidor y extractor de jugos.
<p>Infraestructura de Comunicación y Entretenimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Casi la totalidad de estas viviendas cuentan teléfono fijo y con teléfono celular • La mayoría cuenta con televisión de paga y en promedio tiene entre tres y cuatro televisiones a color. Todos tienen DVD y dos terceras partes cuentan con videocasetera. • Todos cuentan con equipos estéreofónicos o minicomponentes y la mitad tiene equipos independientes de radio o reproductor de discos compactos. • La mitad de estos hogares tiene videojuegos. • Tienen entre una y dos computadoras y tres de cada cuatro hogares de este nivel está conectado a Internet. • La mayoría tiene equipos periféricos como impresoras y escáner. • Las personas de este nivel asisten normalmente a clubes privados. Suelen tener casa de campo o de tiempo compartido. Además, más de la mitad de la gente de nivel alto ha viajado en avión en los últimos 6 meses, y van de vacaciones a lugares turísticos de lujo, visitando al menos una vez al año el extranjero y varias veces el interior de la república.
<p>Perfil Educativo y Ocupacional del Jefe de Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En este segmento el jefe de familia tiene en promedio un nivel educativo de Licenciatura o mayor. • Los jefes de familia de nivel AB se desempeñan como grandes o medianos empresarios (en el ramo industrial, comercial y deservicios); como gerentes, directores o destacados profesionistas.
<p>Gasto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es el segmento que más ahorra y proporcionalmente gasta más en educación, espaciamiento, comunicación y vehículos. • Los alimentos para el hogar representan el 7% del gasto, significativamente abajo del promedio poblacional. • Del presupuesto de alimentos gastan

	proporcionalmente más que el resto de la población, en leche, frutas, bebidas y otros alimentos gourmets. ³⁹
--	---

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. inicia sus labores el 26 febrero de 1992. Sin embargo cuenta con los antecedentes históricos de trabajo, realizados bajo la responsabilidad del Ing. Fernando Garibay Méndez, quien desde 1983 desempeñó como persona física con actividad empresarial.

Veinte años de instalaciones eléctricas, son el respaldo de la compañía RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., y en poco más de 5 años ha crecido considerablemente gracias al profesionalismo, calidad y cumplimiento en sus trabajos.

Durante este tiempo, cuentan con la satisfacción de haber participado en obras como unidades habitacionales, hospitales, residencias, escuelas, universidades, laboratorios, bodegas, fábricas, gasolineras, museos, iglesias, departamentos, bancos y hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.⁴⁰

El Ingeniero Fernando Garibay Méndez actual dueño y presidente de RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. comenzó a laborar desde temprana edad. Tiempo después conoció a la familia Díaz que por tradición se dedicaba a la electricidad, dicha familia contaba con su propia empresa. Es aquí donde el Ing. Fernando Garibay inicia sus labores como ayudante eléctrico durante muchos años y descubre sus capacidades y la vocación por esta rama de la física.

Después de la experiencia adquirida, nace la inquietud por crecer profesionalmente, es cuando logra incursionar en SQUARED COMPANY MÉXICO, empresa dedicada a la fabricación, ensamble y reparación de motores eléctricos y equipo para la generación, transformación y utilización de la energía eléctrica, solar o geotérmica.

³⁹ Ibídem

⁴⁰ Currículo empresarial 2010 RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Posteriormente a la edad de 22 años le proponen dirigir y ser el responsable de una obra, la cual acepta y es este su primer trabajo independiente.

En 1982 cinco amigos y él se asocian para realizan trabajos, siendo el Ing. Garibay el socio mayoritario se dan de alta como personas física logrando efectuar 10 trabajos.

Consecutivamente en 1992 el Ingeniero Fernando Garibay gana la licitación de una gran obra para realizar las instalaciones eléctricas del hotel Holyday Inn Tlalnepantla. Para esta obra requería ser persona moral; es así como nace **RIELID INSTALACIONES S.A. de C.V.**, en dicha obra llegó a tener hasta 150 trabajadores a su cargo.

Actualmente RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se encuentra inscrita en el padrón de contratistas de ICA (*empresa de ingeniería, procuración y construcción más grande de México, con actividades en la operación de infraestructura y el desarrollo de vivienda*),⁴¹ misma que respalda a RIELID otorgándole la calificación de 95 en una escala de 100 con respecto a la calidad y seguridad con la que realizan su trabajo. Para poder estar inscritos en el padrón de contratistas, ICA demanda una serie de requisitos, una vez aceptados se les da un número de padrón con el cual podrá recibir invitaciones para participar en las licitaciones de diversas obras.

⁴¹ http://www.ica.com.mx/home_ica.htm?idioma=sp miércoles 23 junio de 2010

Ubicación:

Las oficinas centrales de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se encuentran en Juan de la Barrera #25 col. Guadalupe del Moral c.p. 09300, delegación Iztapalapa, D.F.

Teléfonos: (55) 4333 2096 y (55) 4333 2097.

Correo electrónico: rielid@yahoo.com.mx direccion@rielid.com.mx

Horarios:

Oficina

Lunes a viernes: 9:00 – 14:00 y 15:00 – 19:00

Obra

Lunes a viernes: 8:00 - 13:00 y 14:00 – 18:00

Sábado: 8:00 – 13:00

Razón social: RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Registros y licencias:

R.F.C. RIN 920126-2DA

I.M.S.S. Y68-28422-10

INFONAVIT 09-264916-5

Infraestructura:

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es una casa acoplada como oficina central de dos pisos, dividida en:

Recursos materiales:

- 3 oficinas
- 2 cubículos
- 1 recepción
- 3 bodegas
- 1 almacén grande
- 6 lap tops
- 10 computadoras
- 1 conmutador con 12 extensiones, de las cuales se ocupan 6

- 2 líneas de teléfono
- 10 radio comunicadores (Nextel)
- 6 escritorios
- 15 sillas
- 2 ploters
- 5 impresoras (3 láser y 2 cartucho de inyección de tinta)
- 3 mini split
- 3 equipos de sonido
- 2 cámaras de seguridad interna
- 1 restirador
- 6 calculadoras

Recursos humanos:

Oficina: 8 – 10 (personas fijas)

- 1 Director general
- 1 Subdirector
- 1 Secretaria
- 2 Ingenieros
- 1 Contador
- 1 Auxiliar
- 1 Chofer
- 1 persona de intendencia

Obra: 70 (personas eventuales)

- 4 ingenieros de obra
- 6 cabos de frente
- 25 oficiales
- 15 medios oficiales
- 20 ayudantes

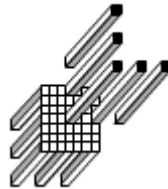
Papelería:

- Pólizas
- Hojas (membretadas, para tablas comparativas, control de asistencia, de almacén y bodega)
- Vales de caja y almacén
- Cheques
- Credenciales
- Altas del seguro social
- Formatos varios de control de calidad, ejecución y riesgos del trabajo

Algunos clientes con los que han trabajado:



UNAM



Holiday Inn MC Cimentaciones y Estructuras, S.A. de C.V.

Radisson®

2.2. Antecedentes de la comunicación interna dentro de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Hasta donde se tiene noticias de una comunicación organizacional formal, se puede decir que nunca ha existido un órgano que regule la comunicación interna dentro de la organización. La comunicación es completamente informal y descendente (jerárquica).

Anteriormente se daba de manera más formal con la existencia de memorandos, avisos, entre otros medios de comunicación interna, pero con el paso del tiempo desaparecieron debido a la falta de uso. Cabe mencionar que la función de la comunicación es manejada y administrada totalmente por la secretaria y el director general, sin una especialización adecuada.

Sin embargo, aunque la comunicación es descendente, la empresa se muestra flexible con sus colaboradores, pero no comunica ni comparte totalmente los quehaceres cotidianos de la organización.

La cultura organizacional en RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. no se encuentra formalizada, a pesar de tener presente que lo más importante para la organización es el respeto con los empleados y clientes, así como el trabajar con profesionalismo y calidad.

Carece de una misión, visión y valores organizacionales, así mismo de un organigrama que distribuya las responsabilidades y autoridades de cada uno de los miembros de la organización. Los medios organizacionales de comunicación con los que cuenta son: tarjetas de presentación, hojas membretadas y artículos promocionales; tales como agendas, playeras, bolígrafos, relojes. Existe una página de Internet con la cual mantienen contacto con sus clientes, pero desde noviembre de 2009 se encuentra en reparación.

2.2.1. Identidad Gráfica

2.2.1.1. Nombre

Uno de los signos identificadores más importantes de cualquier organización es el nombre, y es que a través de éste es como se va a presentar en sociedad respondiendo a las preguntas básicas: quién, qué y cómo.

En este caso el nombre de la empresa es “RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.”; es un nombre **descriptivo-contrato**, ya que el nombre muestra atributos de la identidad de la organización (instalaciones) y contrato porque son las iniciales de los nombres de los hijos del director general (**R**icardo, **E**mmanuel, **L**isset **D**eyanira).

2.2.1.2. Logotipo

El logotipo es la forma particular que toma una palabra escrita o una grafía - generalmente un nombre o conjunto de palabras-, con la cual se designa y al mismo tiempo se caracteriza una marca comercial, un grupo o institución.⁴² En este caso corresponde a “RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.”, en tipografía arial, mayúsculas y con una sombra en 3D color azul.



⁴² COSTA Joan, *Identidad Corporativa*, Trillas, México, 1993, p.74

2.2.1.3. Imagotipo

El imagotipo es el signo no verbal que se suma al nombre en su forma gráfica, correspondiendo en este caso a la línea que se encuentra en la parte inferior del nombre de la organización y al unicornio delante de un rayo, encerrado en un círculo. _____



De acuerdo a la entrevista con el directivo, el imagotipo fue elegido por él, debido al gusto propio por los unicornios, así mismo el color azul.

2.2.1.4. Logo imagotipo

RIELID INSTALACIONES cuenta con logoimagotipo, pues fusiona ambos elementos (logotipo e imagotipo) para plasmarlo en sus uniformes, productos, papelería, etc.





2.2.1.5. Gama cromática

El color es una propiedad física de la luz emitida por los objetos y sustancias. En las organizaciones corresponde a *la combinación distintiva de colores que viene a ser la bandera, en el sentido emblemático o institucional, con la que se identifica una corporación.*⁴³

⁴³ Ibídem p.94

Los colores representativos de RIELID INSTALACIONES son:

<u>COLOR</u>	<u>CARGA PSICOLÓGICA</u>	<u>ESTRUCTURA</u>
Azul	Claro, fresco, ligero, transparente. Tiene efectos sedantes para el ojo. Connota madurez y sabiduría. ⁴⁴	
Blanco	Color sobrio, luminoso. Simboliza lo puro, lo inaccesible. Crea la impresión de vacío e infinidad. Anima la participación. ⁴⁵	

Desde sus inicios y hasta Diciembre de 2009 el logoimagnetipo presentado anteriormente era el utilizado en todas las aplicaciones, pero en Enero de 2010 su logoimagnetipo cambió con la finalidad de que la empresa se mostrará nueva, fresca y principalmente actualizada, aunque su cambio sólo fue la imagen, porque internamente sigue siendo las misma, el unicornio sigue vigente, pero es utilizado esporádicamente.

Nuevo logotipo: la tipografía es bauhaus 93 con mayúsculas. **RIE ID**

⁴⁴ DURÁN Alfonso, *Psicología de la publicidad y de la venta*, CEAC, Barcelona, 1982, p31

⁴⁵ Ídem

Nuevo imagotipo: es una forma parecida a un rectángulo con una de las puntas achatadas cubriendo las primeras tres letras del nombre de la organización color azul.

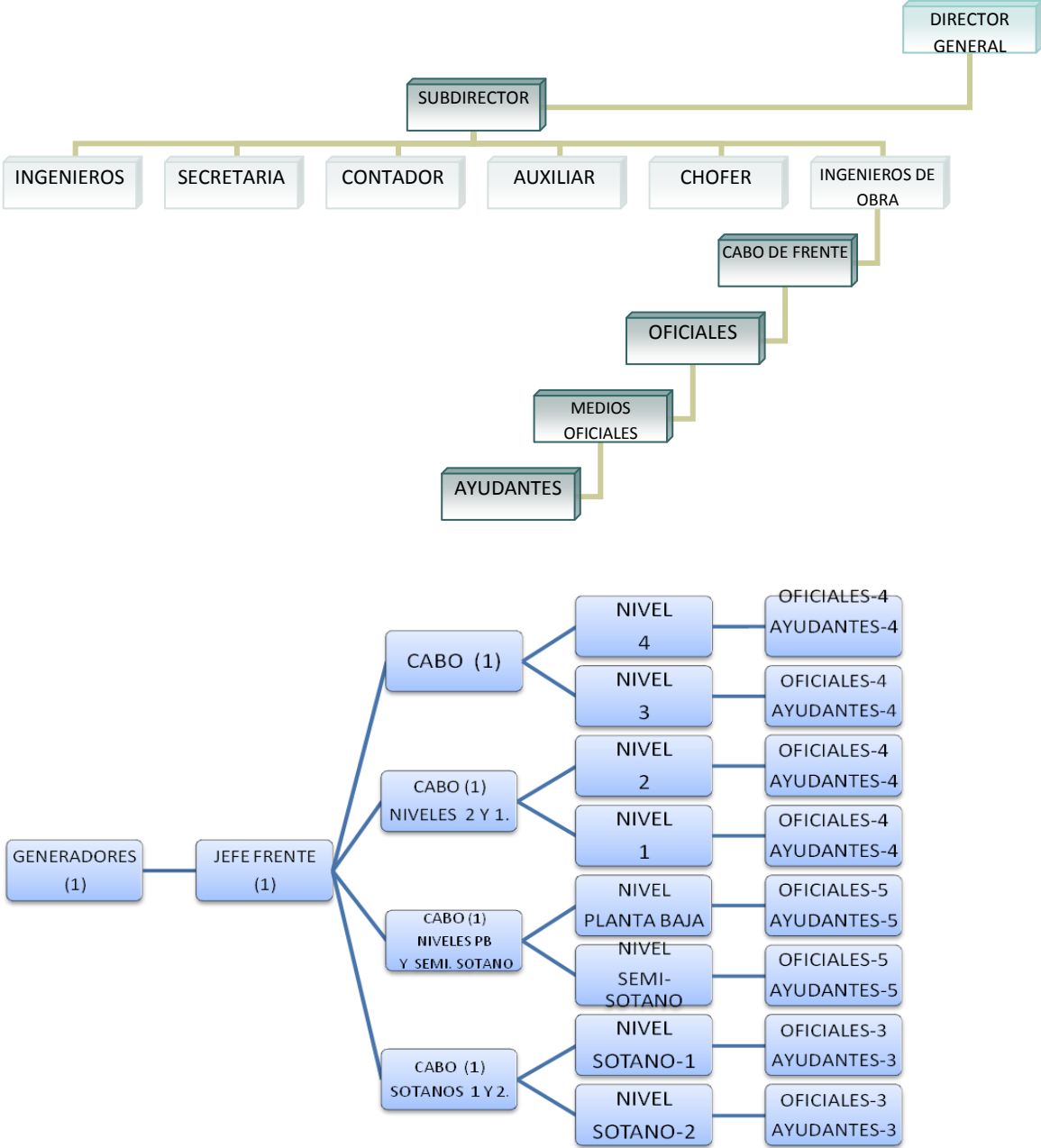


Nuevo logoimagotipo: se presenta los elementos expuestos anteriormente. Las primeras tres letras color blanco y las otras tres de color azul, además de la palabra instalaciones de color gris y teniendo del costado izquierdo la página de la empresa.



2.3. Funciones y estructura de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Como se mencionó anteriormente la organización se conforma principalmente en dos áreas: oficina y obra. Las funciones se distribuyen de la siguiente manera: (Propuesta de organigrama):



Organigrama de obra utilizado por únicamente por la dirección de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

La **oficina** está integrada por el director general, subdirector, ingenieros, secretaria, contador, auxiliar, chofer, persona de intendencia.

En la **obra** colaboran: ingenieros, cabos de frente, oficiales, medios oficiales y ayudantes.

Director general es el encargado de buscar clientes, presupuestar las obras, realizar trámites legales y llevar a cabo las finanzas así como los recursos humanos.

Subdirector se encarga de recopilar cheques y distribuir el capital entre el material, seguro social y el pago de nóminas. Así mismo suministra el material, abastece la oficina, cotiza y compra el material.

Ingenieros realiza el contacto con los clientes, requerimiento de material y herramientas, así como supervisa labores oficiales (son los responsables en las obras).

Secretaria es el medio de comunicación entre el cliente y la organización así mismo con proveedores y los empleados.

Contador lleva la contabilidad de la organización.

Auxiliar se dedica a elaborar planos, cálculos de energía eléctrica, cuadros de carga y los proyectos en general.

Chofer realiza las compras y reparte el material.

Personal de intendencia es la encomendada de mantener limpia y ordenada la empresa.

Como se muestra en el organigrama anterior la estructura es muy jerárquica además de no contar con un área específica dedicada a la comunicación interna que realice actividades de motivación, creación o fomento de eficiencia, solución de problemas, inquietudes, dudas o satisfacciones en todos los niveles de la organización. La secretaria es la que lleva algunas de estas actividades.

Para concluir, se puede decir que RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., trata de integrar y comunicar al personal día a día, pero no cuentan con un órgano que regule la comunicación interna dentro de la organización y constituya a los empleados con la empresa de manera que parezcan una misma persona, así

como fomentar una imagen corporativa favorable, ya que el área de comunicación debe transmitir la cultura organizacional de la misma.

CAPÍTULO 3. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

En los capítulos anteriores se han conceptualizado elementos necesarios para realizar el diagnóstico de comunicación, así mismo se ha descrito a RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. como objeto de estudio, esto para tener referencia y antecedentes del análisis de los flujos de la comunicación interna.

Se define al diagnóstico organizacional como: *el análisis que se hace para evaluar la situación de la organización, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo.*⁴⁶

Las herramientas de investigación utilizadas fueron entrevistas, una encuesta aplicada al 25% de la población total y la observación directa. RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es una organización conformada por dos áreas: oficina y obra, considerando el gran número de trabajadores en obra y a los diferentes lugares en los que se encontraban laborando, resultó conveniente tomar una muestra representativa del 25% de los trabajadores.

La estructura de encuesta fue tomada de María de los Ángeles Alanís López⁴⁷. Dicha encuesta contiene los siguientes temas: datos socioeconómicos, liderazgo, cultura organizacional, identidad institucional, trabajo en equipo y clima organizacional. Se encuentra diseñada por bloques según los temas y se analizarán individualmente cada una de las respuestas. Consecutivamente se realizará un análisis por cada tema, para saber cómo se encuentra RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. concerniente a cada tema.

⁴⁶ RODRÍGUEZ Mancilla Darío, *Diagnóstico Organizacional, Alfaomega: Universidad Católica de Chile, México, 1999, p.38.*

⁴⁷ ALANÍS López María de los Ángeles, *Diagnóstico de la comunicación interna en los equipos de trabajo de la unidad médica de atención especializada (UMAE) hospital gineco-obstetricia no.3 del centro médico nacional "La Raza", tesis, UNAM, 2008.*

A partir de los resultados que arroje la encuesta se creará el diagnóstico y el análisis situacional de la empresa.

3.1. Encuesta de recopilación de datos

La encuesta es una *Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.*⁴⁸

En el caso de la comunicación interna una encuesta sirve para recabar información y analizar las percepciones de los miembros de la organización en cuestiones de la comunicación interna.

Con dicho instrumento metodológico se pretende: detectar áreas de oportunidad en las cuales se podrá trabajar, debilidades y necesidades de RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. referente a la comunicación interna, así mismo conocer el clima laboral e identidad conceptual, posteriormente proponer estrategias para la mejora de la comunicación interna en RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.

Como se mencionó en el capítulo 2 RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se encuentra conformada por dos áreas: obra y oficina; la encuesta se aplicó a las dos áreas respectivamente, tomando como muestra representativa al 25% de los trabajadores.

3.1.1. Diseño del instrumento metodológico

El cuestionario se encuentra diseñado de la siguiente manera: 40 preguntas divididas en ocho temas (datos generales, comunicación interna, liderazgo,

⁴⁸ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/tipencuch.htm> domingo 5 septiembre 2010 5:30 p.m.

motivación, trabajo en equipo, identidad institucional, clima laboral y cultura organizacional), con cinco reactivos cada uno.

La estructura del cuestionario utilizado con los miembros de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es la siguiente:

- 1.- Párrafo de presentación
- 2.- Apartado de instrucciones
- 3.- Datos generales (socioeconómicos)
- 4.- Bloque de preguntas de los temas a analizar
- 5.- Párrafo de agradecimiento

3.1.2. Clasificación de las preguntas del cuestionario por orden temático

- Datos generales (socioeconómicos)

1.- Edad_____

4.- Antigüedad en RIELID

2.- Sexo: M F

3.- Grado de escolaridad:

5.- Puesto que desempeña:

- a. Doctorado o maestría
- b. Licenciatura
- c. Técnico o bachillerato
- d. Secundaria
- e. Primaria

- Comunicación interna

6.- En RIELID me informan lo que sucede dentro de la organización a través de:

- a) Correo electrónico

- b) Cartas
- c) Manual de bienvenida
- d) Folletos
- e) Reuniones, juntas o sesiones
- f) Memorándum
- g) Carteles
- h) Boletines
- i) Revistas
- j) Tablero de anuncios
- k) Teléfono o fax
- l) Radio localizador

7.- Las cuestiones relacionadas con mi trabajo prioritariamente me las informa:

- a) La dirección
- b) Mi jefe inmediato
- c) Mis compañeros
- d) Nadie

8.- Puedo comentarle a mi jefe inmediato sugerencias para mejorar mi trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

9.- Una forma de comunicación en RIELID es el chisme o rumor.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

10.- Entre compañeros tenemos la confianza de decirnos lo qué hace falta para terminar bien el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

- Liderazgo

11.- Los jefes o el director se reúnen con los empleados para platicar de cómo se está trabajando.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

12.- Mi jefe distribuye equitativamente el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

13.- Mi jefe me alienta a ser creativo (desarrollar mejores formas para realizar mi trabajo).

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

14.- Las decisiones que deben tomarse dentro de mi área son resueltas por mi jefe.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

15.- La actitud personal de mi jefe hacia los que integran su grupo de trabajo es:

- a) Siempre está interesado
- b) Frecuentemente muestra interés
- c) Ocasionalmente muestra interés
- d) Es indiferente

- Motivación

16.- Los jefes felicitan a los empleados cuando hacen algo bien.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente

- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

17.- Estoy contento con mi trabajo, porque me da la oportunidad de:

- a) Obtener un salario
- b) Tener un trabajo
- c) Convivir con mis compañeros
- d) Mi desarrollo personal

18.- Las actividades que realizo en mi trabajo son:

- a) Muy agradables
- b) Agradables
- c) Poco agradables
- d) No son agradables

19.- Me siento orgulloso (a) de mi trabajo en RIELID.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

20.- Me siento comprometido (a) con la organización donde trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

- Trabajo en equipo

21.- La gente que trabaja en RIELID se esfuerza por ayudar a los recién ingresados para que se sientan a gusto.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

22.- Recibo apoyo suficiente de mis compañeros de área para realizar el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

23.- Para realizar un buen trabajo la responsabilidad debe estar en:

- a) La dirección general
- b) Los jefes de cada área
- c) Todos los trabajadores
- d) Es mi responsabilidad

24.- Cuándo trabajo con mis compañeros es por qué:

- a) Me gusta estar con ellos
- b) Termino rápidamente
- c) Me interesa cumplir con lo que se me asignó
- d) Lo tengo que hacer

25.- Mi equipo de trabajo es:

- a) Con frecuencia cooperativo
- b) Poco cooperativo
- c) Indiferente a lo que sucede
- d) Innecesario

- Identidad institucional

26.- La misión de RIELID es:

a) Ser la principal empresa en México dedicada al desarrollo, construcción y operación de infraestructura básica, con vocación de servicio al cliente, capacidad técnica siempre actualizada, ética profesional y calidad invariable en el cumplimiento de sus compromisos.

b) Proporcionar el mejor servicio de instalaciones eléctricas a través de nuestro profesionalismo y calidad en productos. Guiados siempre a satisfacer a nuestros clientes para dejar nuestra marca en cada uno de los trabajos que realizamos.

c) Intentamos proporcionar beneficios económicos adecuados a nuestros clientes al mismo tiempo que proporcionamos oportunidades de crecimiento y superación a nuestros empleados.

d) La elaboración y ejecución de proyectos de instalación eléctrica bajo los más altos estándares de calidad y el cumplimiento de la normatividad pertinente del sector.

27.- Los valores que caracterizan mi desempeño laboral son:

- a) Profesionalismo, calidad, cumplimiento, respeto y responsabilidad.
- b) Honestidad, respeto, confianza, bien común y sensibilidad.
- c) Lealtad, responsabilidad, honestidad, respeto, igualdad, compromiso y equidad.
- d) calidez humana, calidad de servicio, productividad y puntualidad.

28.- Estoy orgulloso de la organización donde trabajo.

- a) Si
- b) No

29.- Estoy enterado de la historia de RIELID

- a) Si
- b) No

30.- Estoy informado de la misión y visión de RIELID

- a) Si
- b) No

- Clima laboral

31.- Me gusta trabajar en RIELID

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

32.- En RIELID los superiores acostumbran agradecer y considerar el apoyo de los integrantes del área laboral.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

33.- La mayoría de fallas y errores que se presentan en mi área se deben:

- a) A los integrantes les cuesta adaptarse al trabajo de RIELID
- b) Las relaciones laborales entre algunos compañeros no son buenas
- c) Los espacios laborales no son cómodos para trabajar

d) Existe un ambiente de desconfianza

34.- El ambiente de trabajo en RIELID es:

- a) Agradable
- b) Tranquilo
- c) Desagradable
- d) Estresante

35.-En RIELID muchos parecen estar pendientes del reloj para salir de su trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

- Cultura organizacional

36.-En mi trabajo hago más de lo que me corresponde

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

37.- Se da mucha importancia a mantener las normas y seguir la disciplina dentro de la organización.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

38.- Sé que puedo contar en cualquier momento con mis compañeros de trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

39.- El trabajo es terminado en las fechas que se requiere.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente

d) Nunca

40.- En mi trabajo se respetan las diferencias entre personas (por ejemplo: sexo, raza, nacionalidad, religión, edad, medio cultural o discapacidad).

a) Siempre

b) Frecuentemente

c) Ocasionalmente

d) Nunca

3.1.3. Cuestionario pre codificado

El siguiente cuestionario es el que se aplicó a los miembros de la organización, así mismo, se mostrarán los resultados que el director general cree serán las respuestas del personal encuestado en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

A continuación se muestra el cuestionario pre codificado.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Ciencias de la Comunicación

El objetivo del siguiente cuestionario es recopilar información para realizar un diagnóstico de comunicación interna de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. Los datos que nos proporcione serán anónimos y nos permitirán mejorar aspectos de la comunicación en RIELID.

Instrucciones: Lea cuidadosamente los enunciados y seleccione la respuesta que considere más apropiada. Por favor no deje espacios sin contestar.

Datos generales

1.- Edad_____

4.- Antigüedad en RIELID

2.- Sexo: M F

3.- Grado de escolaridad:

5.- Puesto que desempeña:

- a. Doctorado o maestría
- b. Licenciatura
- c. Técnico o bachillerato
- d. Secundaria
- e. Primaria

6.- En RIELID me informan lo que sucede dentro de la organización a través de:

- a) Correo electrónico
- b) Cartas
- c) Manual de bienvenida
- d) Folletos
- e) Reuniones, juntas o sesiones
- f) Memorándum
- g) Carteles
- h) Boletines
- i) Revistas
- j) Tablero de anuncios
- k) Teléfono o fax
- l) Radio localizador

7.- Las cuestiones relacionadas con mi trabajo prioritariamente me las informa:

- a) La dirección
- b) Mi jefe inmediato
- c) Mis compañeros
- d) Nadie

8.- Puedo comentarle a mi jefe inmediato sugerencias para mejorar mi trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

9.- Una forma de comunicación en RIELID es el chisme o rumor.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

10.- Entre compañeros tenemos la confianza de decirnos lo qué hace falta para terminar bien el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

11.- Los jefes o el director se reúnen con los empleados para platicar de cómo se está trabajando.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

12.- Mi jefe distribuye equitativamente el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

13.- Mi jefe me alienta a ser creativo (desarrollar mejores formas para realizar mi trabajo).

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

14.- Las decisiones que deben tomarse dentro de mi área son resueltas por mi jefe.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

15.- La actitud personal de mi jefe hacia los que integran su grupo de trabajo es:

- a) Siempre está interesado
- b) Frecuentemente muestra interés
- c) Ocasionalmente muestra interés
- d) Es indiferente

16.- Los jefes felicitan a los empleados cuando hacen algo bien.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

17.- Estoy contento con mi trabajo, porque me da la oportunidad de:

- a) Obtener un salario
- b) Tener un trabajo

- c) Convivir con mis compañeros
- d) Mi desarrollo personal

18.- Las actividades que realizo en mi trabajo son:

- a) Muy agradables
- b) Agradables
- c) Poco agradables
- d) No son agradables

19.- Me siento orgulloso (a) de mi trabajo en RIELID.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

20.- Me siento comprometido (a) con la organización donde trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

21.- La gente que trabaja en RIELID se esfuerza por ayudar a los recién ingresados para que se sientan a gusto.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

22.- Recibo apoyo suficiente de mis compañeros de área para realizar el trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

23.- Para realizar un buen trabajo la responsabilidad debe estar en:

- a) La dirección general
- b) Los jefes de cada área
- c) Todos los trabajadores

d) Es mi responsabilidad

24.- Cuándo trabajo con mis compañeros es por qué:

- a) Me gusta estar con ellos
- b) Termino rápidamente
- c) Me interesa cumplir con lo que se me asignó
- d) Lo tengo que hacer

25.- Mi equipo de trabajo es:

- a) Con frecuencia cooperativo
- b) Poco cooperativo
- c) Indiferente a lo que sucede
- d) Innecesario

26.- La misión de RIELID es:

a) Ser la principal empresa en México dedicada al desarrollo, construcción y operación de infraestructura básica, con vocación de servicio al cliente, capacidad técnica siempre actualizada, ética profesional y calidad invariable en el cumplimiento de sus compromisos.

b) Proporcionar el mejor servicio de instalaciones eléctricas a través de nuestro profesionalismo y calidad en productos. Guiados siempre a satisfacer a nuestros clientes para dejar nuestra marca en cada uno de los trabajos que realizamos.

c) Intentamos proporcionar beneficios económicos adecuados a nuestros clientes al mismo tiempo que proporcionamos oportunidades de crecimiento y superación a nuestros empleados.

d) La elaboración y ejecución de proyectos de instalación eléctrica bajo los más altos estándares de calidad y el cumplimiento de la normatividad pertinente del sector.

27.- Los valores que caracterizan mi desempeño laboral son:

- a) Profesionalismo, calidad, cumplimiento, respeto y responsabilidad.
- b) Honestidad, respeto, confianza, bien común y sensibilidad.
- c) Lealtad, responsabilidad, honestidad, respeto, igualdad, compromiso y equidad.
- d) calidez humana, calidad de servicio, productividad y puntualidad.

28.- Estoy orgulloso de la organización donde trabajo.

- a) Si
- b) No

29.- Estoy enterado de la historia de RIELID

- a) Si
- b) No

30.- Estoy informado de la misión y visión de RIELID

- a) Si
- b) No

31.- Me gusta trabajar en RIELID

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

32.- En RIELID los superiores acostumbran agradecer y considerar el apoyo de los integrantes del área laboral.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

33.- La mayoría de fallas y errores que se presentan en mi área se deben:

- a) A los integrantes les cuesta adaptarse al trabajo de RIELID
- b) Las relaciones laborales entre algunos compañeros no son buenas
- c) Los espacios laborales no son cómodos para trabajar
- d) Existe un ambiente de desconfianza

34.- El ambiente de trabajo en RIELID es:

- a) Agradable
- b) Tranquilo
- c) Desagradable
- d) Estresante

35.-En RIELID muchos parecen estar pendientes del reloj para salir de su trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

36.-En mi trabajo hago más de lo que me corresponde

- a) Siempre
- b) Frecuentemente

- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

37.- Se da mucha importancia a mantener las normas y seguir la disciplina dentro de la organización.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

38.- Sé que puedo contar en cualquier momento con mis compañeros de trabajo.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

39.- El trabajo es terminado en las fechas que se requiere.

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

40.- En mi trabajo se respetan las diferencias entre personas (por ejemplo: sexo, raza, nacionalidad, religión, edad, medio cultural o discapacidad).

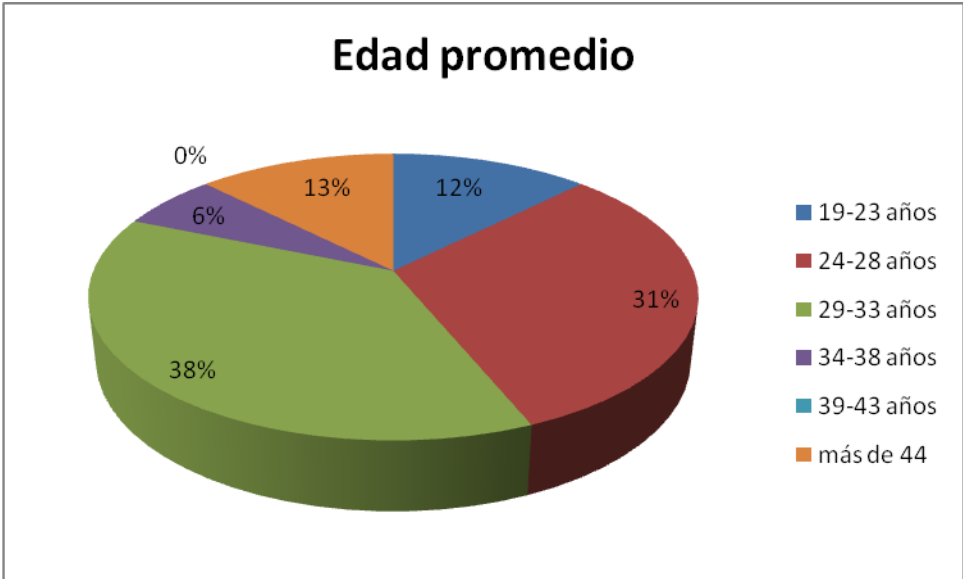
- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

¡Gracias por su colaboración! Y por tomarse el tiempo necesario para contestar este cuestionario. Los datos obtenidos que nos proporcionó nos serán de gran ayuda en la búsqueda de mejoras para su área de trabajo.

3.2. Graficación y análisis de los resultados por pregunta

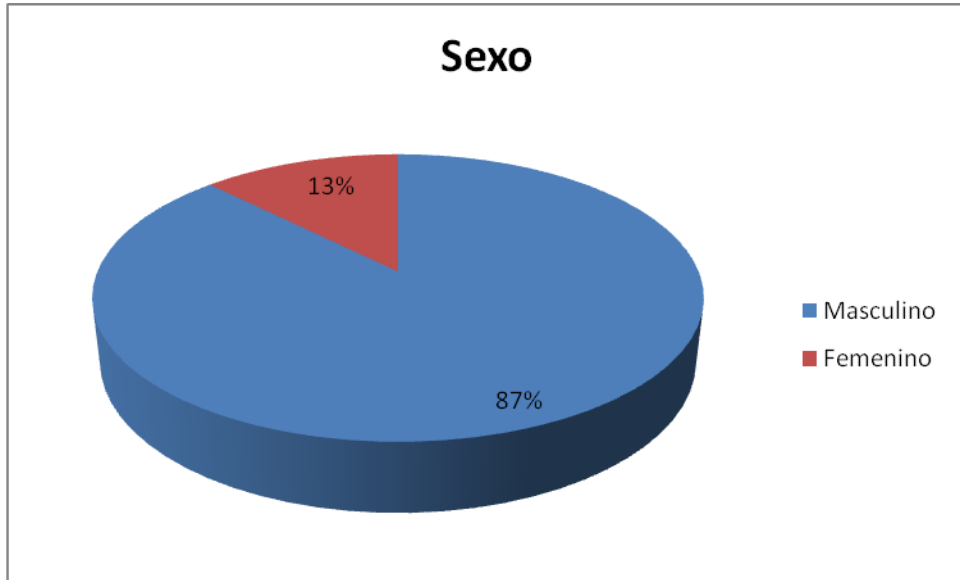
A continuación se hará la graficación de cada una de las preguntas, esto se hará siguiendo el mismo orden de la encuesta que fue aplicada a los miembros de RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V.

***Datos generales (socioeconómicos) de los trabajadores de RIELID
INSTALACIONES S.A. DE C.V.***



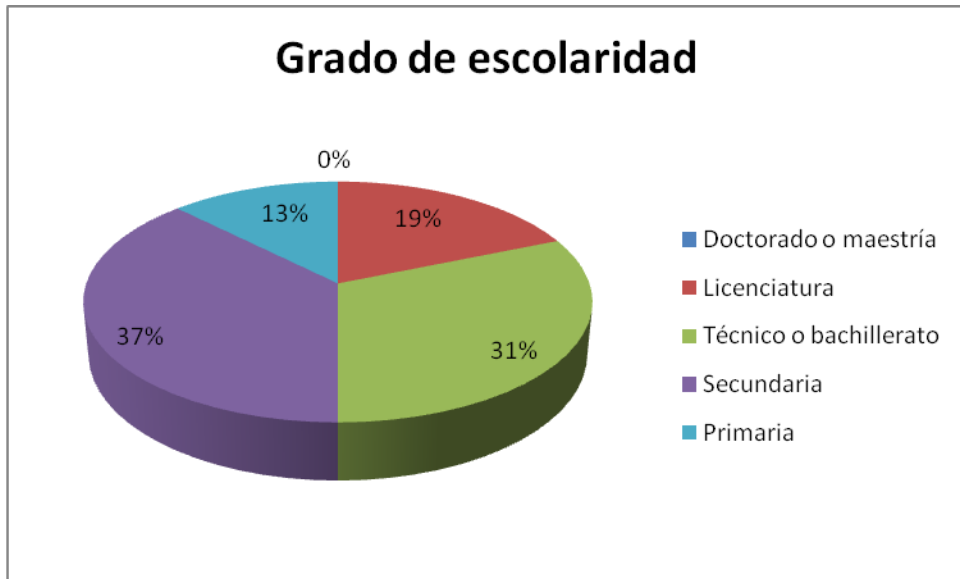
Descripción:

La edad de los trabajadores se encuentra distribuida de la siguiente manera: el 12% corresponde al personal de 19 a 23 años, 31% se refiere a edades de 24 a 28, el 38% lo ocupan empleados de 29 a 33 años, el 6% son trabajadores de 34 a 38 años y el 13% corresponde a edades de más de 44 años. Por tanto, se encontró que la mayoría de las edades de los trabajadores corresponde a un rango de 24 a 33 años.



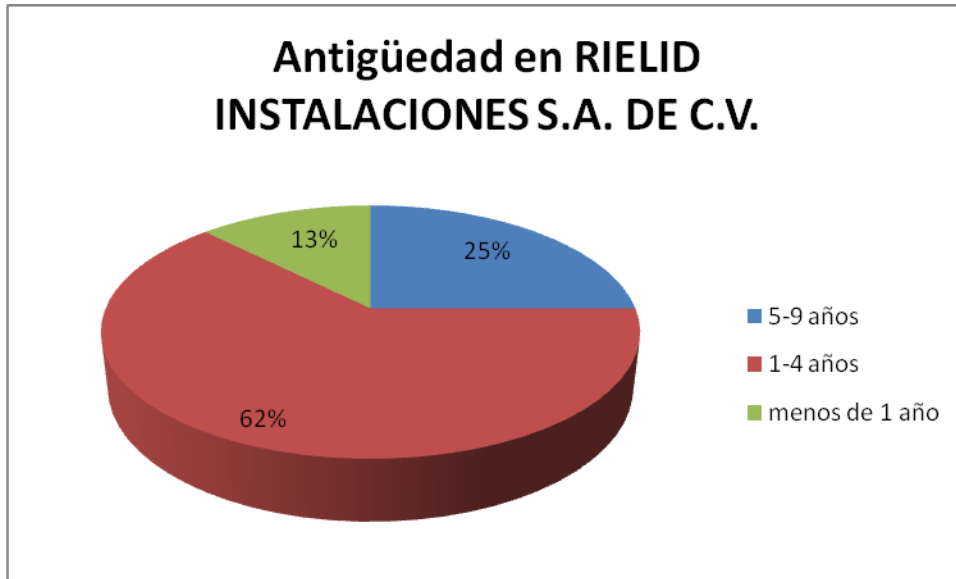
Descripción:

La mayoría de los empleados de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. son hombres, esto es el 87% de los encuestados son del sexo masculino, mientras que el 13% corresponde al sexo femenino.



Descripción:

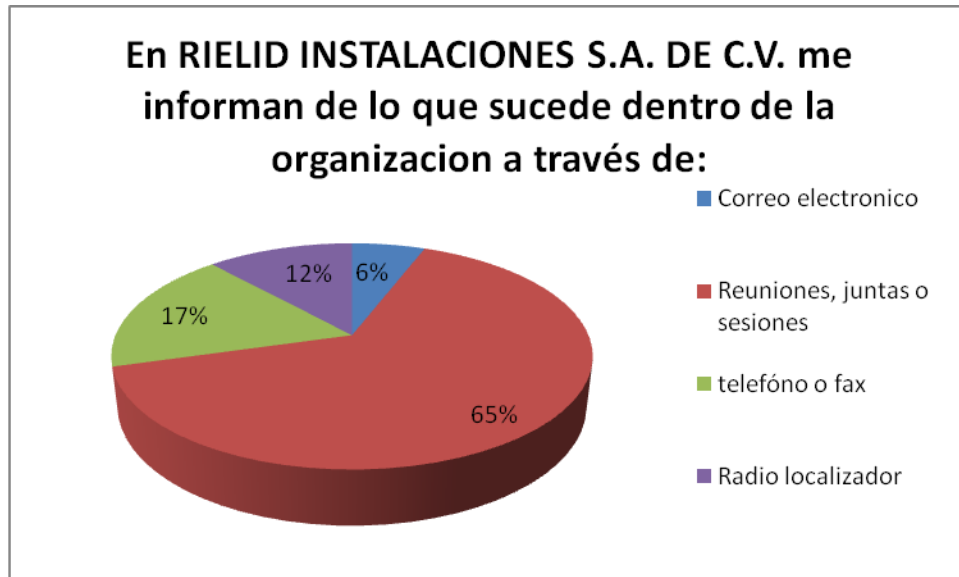
El 19% de los empleados cuentan con la licenciatura, el 31% concluyó con una carrera técnica o bachillerato, el 37% estudió la secundaria y el 13% cuenta con la primaria.



Descripción:

El 25% de los empleados cuenta con una antigüedad de 5 a 9 años, el 62% refiere a una antigüedad de 1 a 4 años y el 13% presenta una antigüedad de menos de un año. Esto debido a que cada que inicia una obra contratan gente nueva, muchas veces son las mismas pero otras ocasiones integran nuevos elementos.

Comunicación interna



Descripción:

El medio de mayor uso son las reuniones, juntas o sesiones con un 65%, el 17% teléfono o fax, el 12% el radiolocalizador y el 6% de los encuestados es informado por el correo electrónico.

Análisis:

En RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. cuentan con un mínimo de medios de comunicación, el porcentaje más alto lo ocupan las juntas o sesiones, lo cual nos da un indicador de la comunicación descendente en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

El hecho de tener juntas consecutivamente y que las haya en todos los niveles de la organización ayuda a poder combatir el rumor y mejorar el desempeño del trabajador fomentando la retroalimentación (*feedback*). Así mismo nos da la oportunidad de poder implementar nuevos medios de comunicación en las dos áreas según sea conveniente.

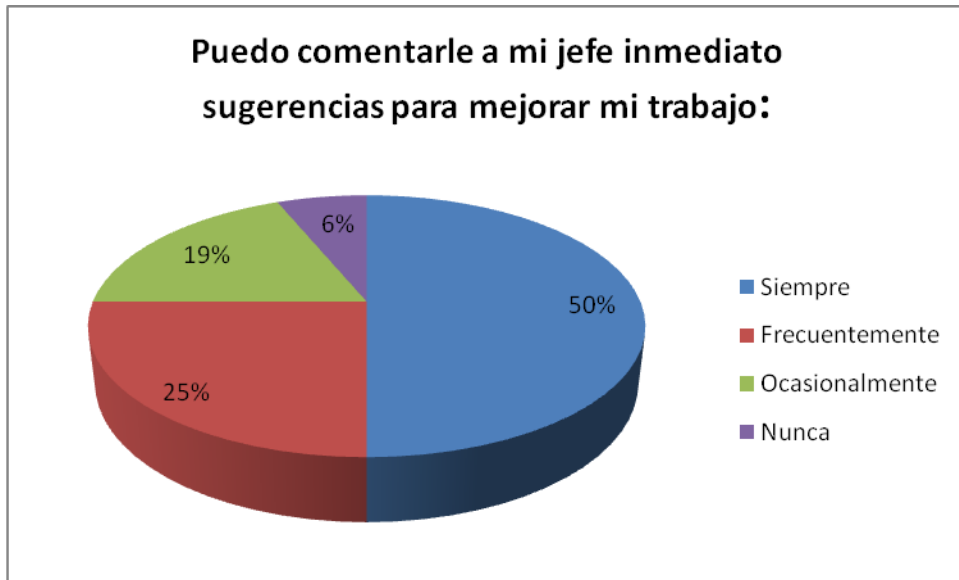


Descripción:

El 81% de los encuestados refiere a que su jefe inmediato es quien le informa las cuestiones relacionadas con su área, el 13% comenta ser informado por sus compañeros y el 6% por el director.

Análisis:

Considerando que la mayoría es informado por su jefe inmediato, es conveniente seguir trabajando de esta manera, pero al mismo tiempo seguir fomentando este flujo de comunicación para corregir al 13% que es informado por sus compañeros, ya que esto puede generar rumores.

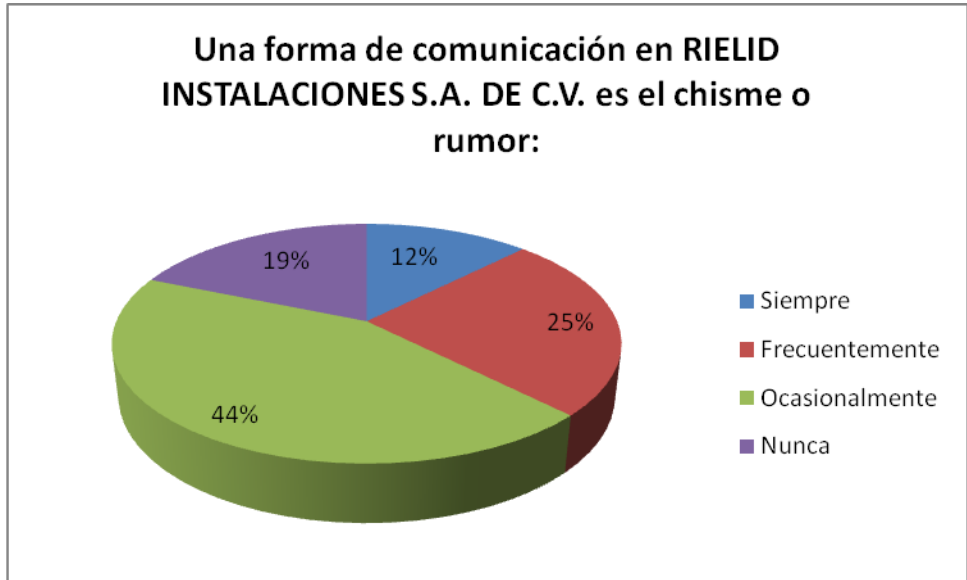


Descripción:

El 50% refiere siempre dar sugerencias a su jefe, el 25% frecuentemente emite sugerencias, el 19% indica ocasionalmente poder comentar aspectos para mejorar su trabajo y el 6% comenta nunca poder sugerir.

Análisis:

A pesar de que el 50% siempre le comenta a su jefe inmediato mejoras para el trabajo, se propone motivar al 19% que ocasionalmente y que nunca lo hace puedan sugerir sus ideas y se fomente la comunicación ascendente.

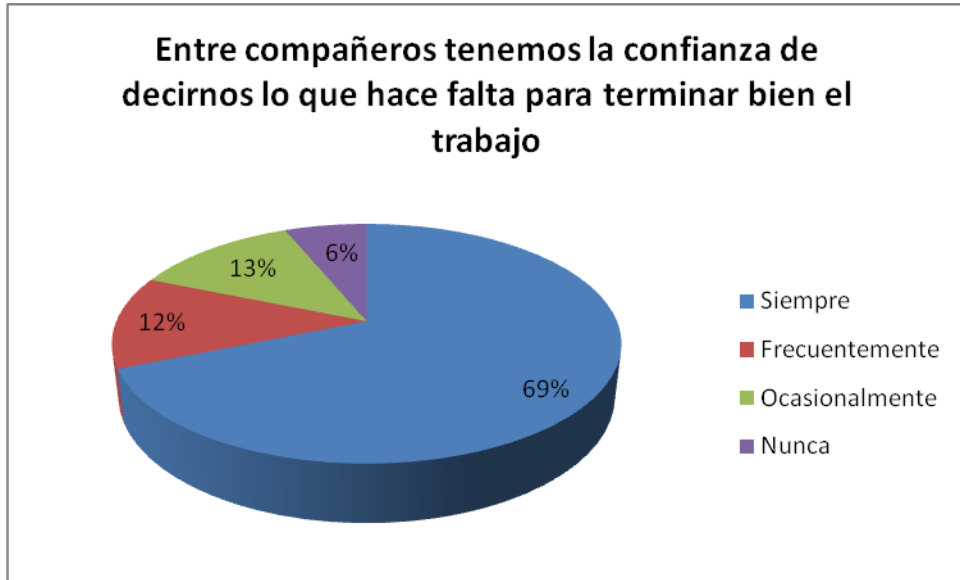


Descripción:

El 12% de los encuestados refirió que siempre el chisme es una forma de comunicación, el 25% señala que frecuentemente se comunican de esta manera, el 44% indica ser ocasionalmente una forma de comunicación y el 19% refiere a la no existencia de esta forma de comunicación.

Análisis:

El chisme o rumor como se observa es utilizado en RIELID INSTALACIONES S.A DE C.V. y varía mucho por que es más requerido en la obra que en la oficina, sin embargo debe ser aprovechado y mejorar la comunicación informal, por que sólo traerá consecuencias de vacío de información, e implementar más medios de comunicación formal para disminuir este flujo de comunicación.



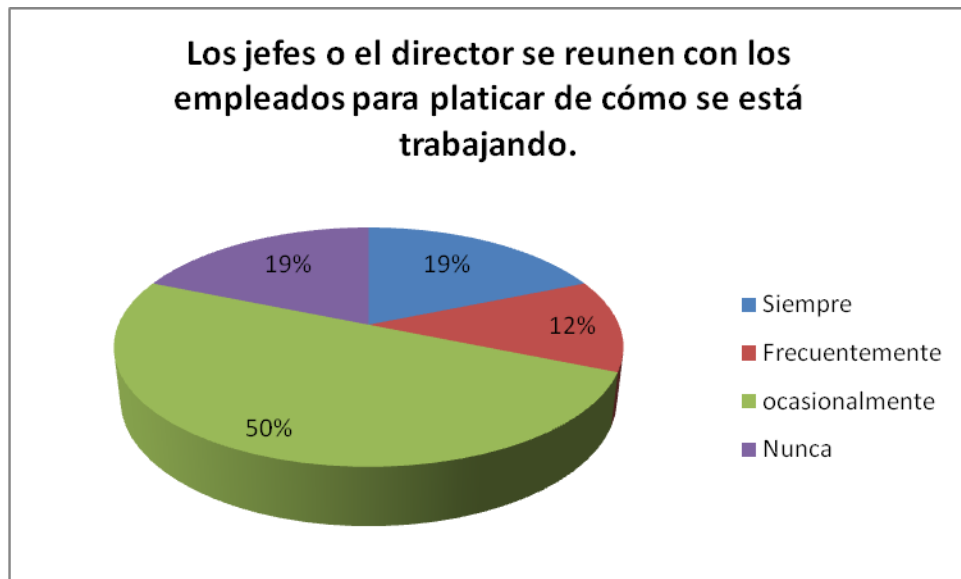
Descripción:

El 69% siempre encuentra la confianza para comunicarse con sus compañeros, el 12% frecuentemente tiene la confianza, el 13% ocasionalmente y el 6% refiere a nunca tener la confianza para comunicarse con sus compañeros.

Análisis:

La gráfica muestra la buena integración en el grupo, sin embargo, el 12% frecuente y ocasionalmente muestra confianza, se propone realizar actividades para integrarlos, aunque es mínimo el porcentaje es importante unificar la buena relación.

Liderazgo

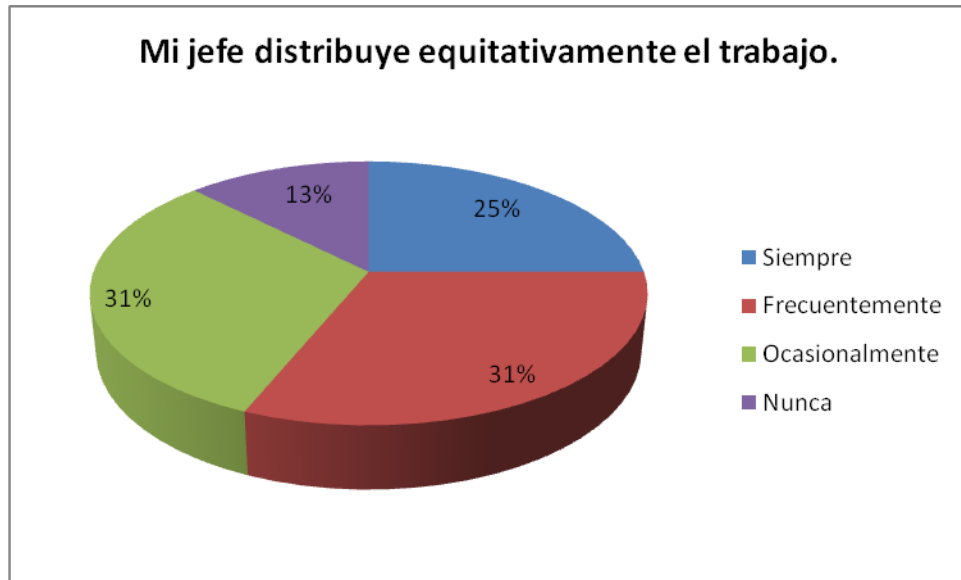


Descripción:

El 19% de los encuestados indican siempre reunirse con sus jefes para tratar asuntos laborales, el 12% dice frecuentemente reunirse, el 50% ocasionalmente y el 19% no lo hacen.

Análisis:

Se necesita aumentar las reuniones con los empleados y darles a conocer lo que acontece en la organización y en el trabajo diario en las dos áreas de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. para mejorar la comunicación y poder evitar los rumores e incertidumbres, de esta manera los empleados se sentirán tomados en cuenta y se logrará un mejor trabajo; así mismo marcar una línea de jerarquización.



Descripción:

De acuerdo al 25% de los empleados el trabajo siempre es distribuido equitativamente en su área, el 31% indica ser frecuentemente repartido igualitariamente, el 31% refiere que esto sucede ocasionalmente y el 13% menciona que nunca es repartido igual.

Análisis:

Los resultados son muy variados, se propone realizar una segmentación precisa de las labores de cada una de las áreas y que éstas sean respetadas por los jefes de cada área y repartidas equitativamente fomentando el interés de sus colaboradores.

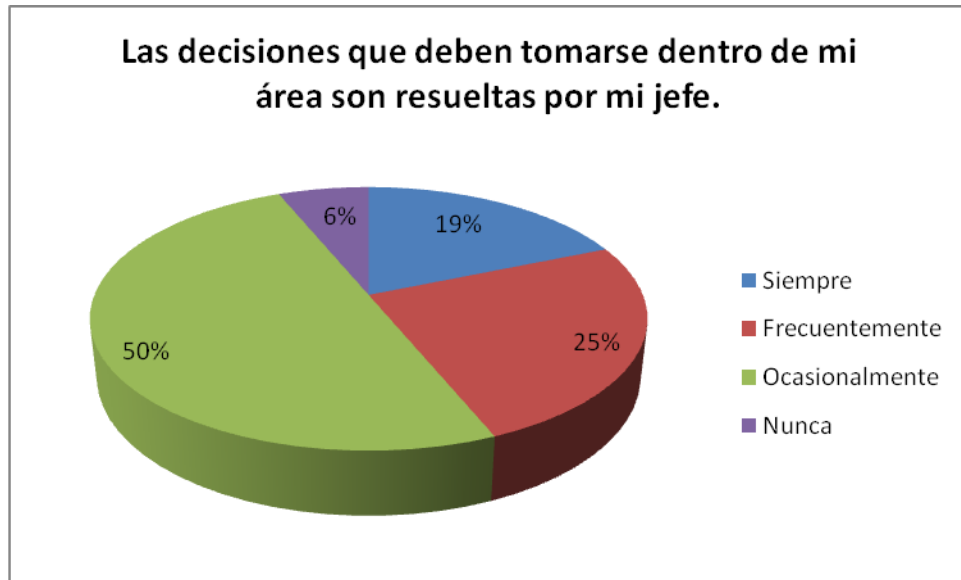


Descripción:

El 19% indica siempre ser alentado por su jefe para desarrollar su trabajo, un 25% refiere frecuentemente ser alentado, el 50% menciona ser ocasionalmente alentado y el 6% dice ser haber sido alentado.

Análisis:

Es importante capacitar a los líderes para motivar a los colaboradores a ser más participativos y que puedan expresar sus ideas sobre todo en la obra ya que en la oficina están directamente en contacto con el director general y él en una entrevista mencionó que aliente constantemente a su equipo de trabajo. Esto dará lugar a una buena comunicación ascendente.

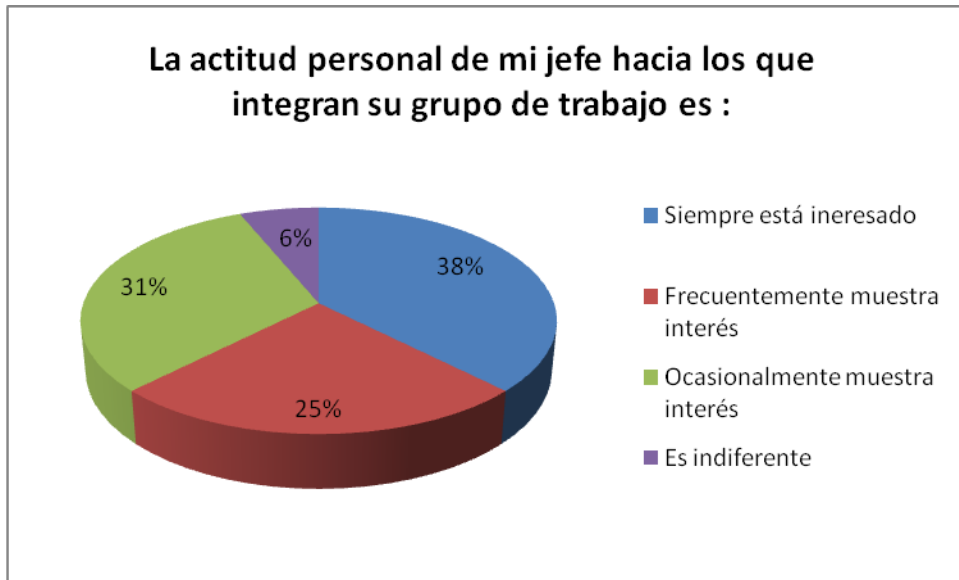


Descripción:

El 19% comenta ser siempre las decisiones tomadas dentro del área son resueltas por su jefe, el 25% señala que frecuentemente ocurre esto, el 50% menciona ocasionalmente resueltas por su jefe y el 6% refirió nunca ser resueltas por su jefe.

Análisis:

Se necesita fortalecer el liderazgo sobre todo en el área de obra, ya que una vez trabajando juntos, los colaboradores comienzan a tener una buena relación lo cual hace que se confundan y se pierde la línea de mando, también el director general en una de las entrevistas comentó tratar a su empleados como amigos, cosa que es buena pero afecta al liderazgo y a los objetivos primordiales de la organización. Se necesitan líderes eficientes que generen la participación del equipo de trabajo y sean capaces de tomar buenas decisiones sin que se afecte la relación con sus subordinados.



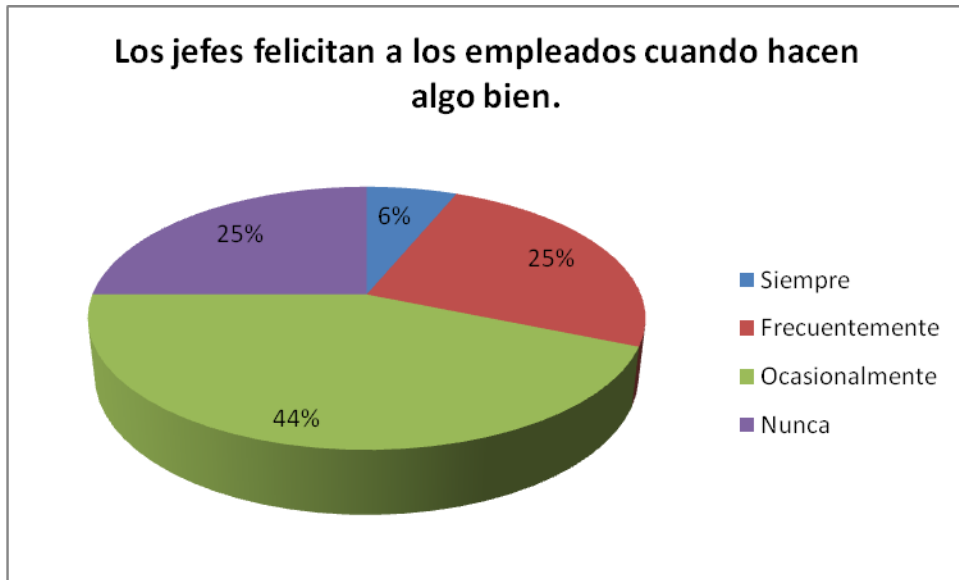
Descripción:

El 38% de los empleados señaló que su jefe siempre está interesado en su grupo de trabajo, el 25% indica que su jefe frecuentemente muestra interés, el 31% refiere que su jefe ocasionalmente se encuentra interesado y el 6% de los encuestados mencionó que su jefe es indiferente.

Análisis:

Con esta pregunta nos damos cuenta que existe una buena comunicación descendente pues la mayoría tienen la percepción de ser tomados en cuenta por sus jefes, sin embargo hay que corregir al 6% que siente indiferencia así mismo al 31% que sólo ocasionalmente siente interés por parte de sus jefe, atrayendo su confianza sobre todo a los nuevos elementos que se integren.

Motivación en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

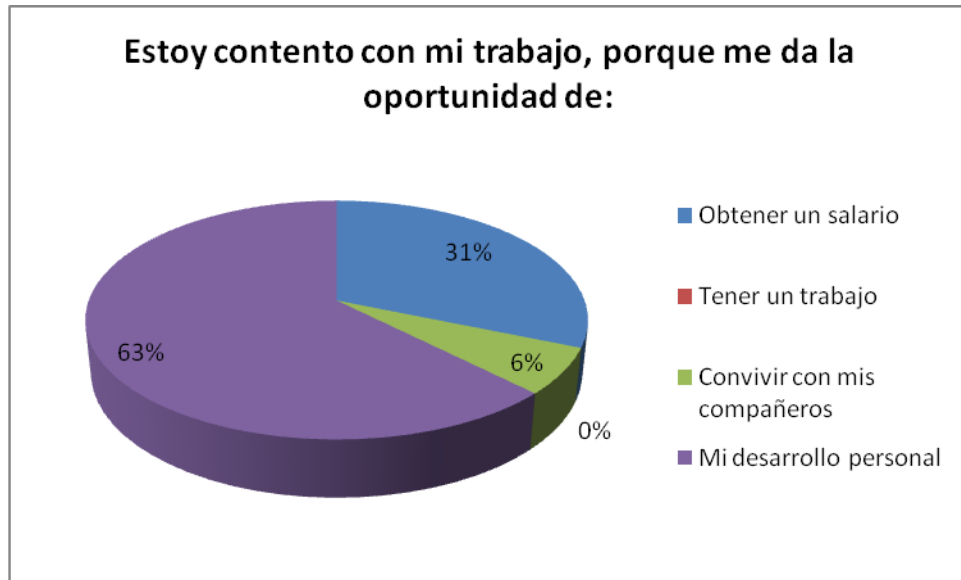


Descripción:

El 6% de los encuestados refieren siempre ser felicitados cuando realizan satisfactoriamente su trabajo, el 25% indica frecuentemente ser felicitado, el 44% menciona ser felicitado ocasionalmente y un 25% refiere nunca ser felicitado.

Análisis:

Es necesario motivar más al personal; cuando realizan algo favorable hacerles saber lo importante que es su desempeño dentro de la organización que un logro suyo es también un logro de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. Ya que cuando el personal es motivado y tomado en cuenta los resultados en el trabajo son mejores así mismo se cumplirán los objetivos de la empresa.

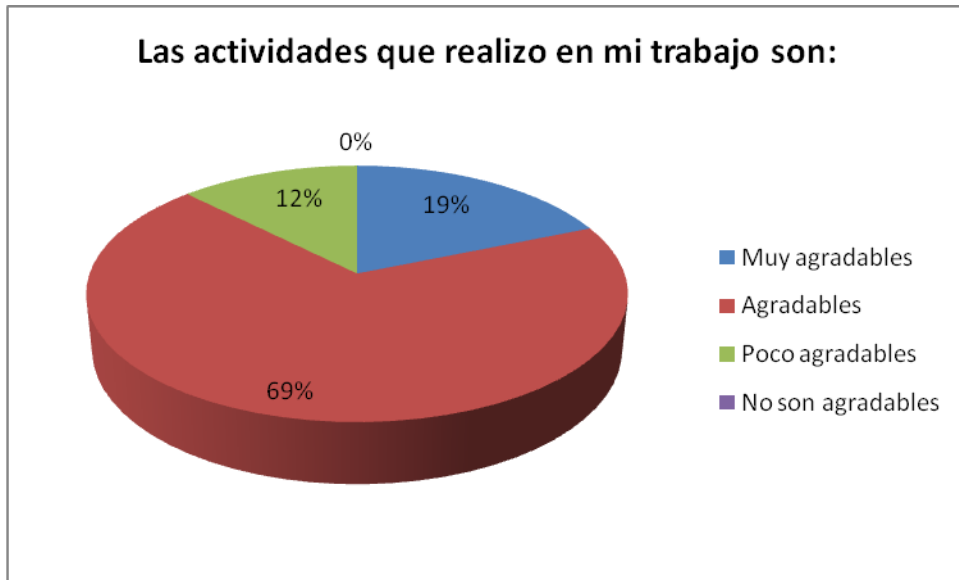


Descripción:

El 31% menciona que recibir un salario es lo que le permite estar satisfecho, el 6% indica que lo agradable en su trabajo es la convivencia con sus compañeros y el 63% dice estar contento con su trabajo porque les permite desarrollarse personalmente.

Análisis:

Más de la mitad del personal se encuentra motivado en trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. para desarrollarse personalmente, principalmente hay que mantener esta motivación y con el 31% que sólo están felices por obtener un salario, se necesita aumentar la motivación para crear S.O.P.(sentido de orgullo de pertenencia) principalmente en la obra y con los nuevos elementos.

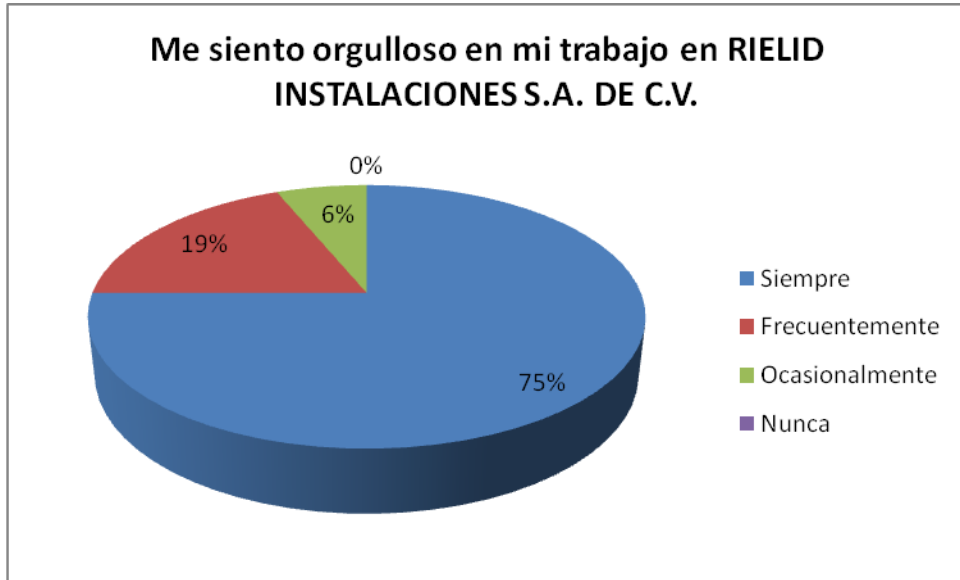


Descripción:

Para el 19% las actividades que realiza en su trabajo son muy agradables, el 69% menciona que sus actividades son agradables y para el 12% comentan ser poco agradables.

Análisis:

Para la mayoría de los empleados su trabajo es agradable, se sienten motivados al realizarlo, esto es de gran ayuda para fomentar la participación en su empleo, sin embargo existe un 12% que no les agrada lo suficiente, en este caso, se necesita incrementar la motivación en la obra, que mediante una buena comunicación ascendente den a conocer sus necesidades.

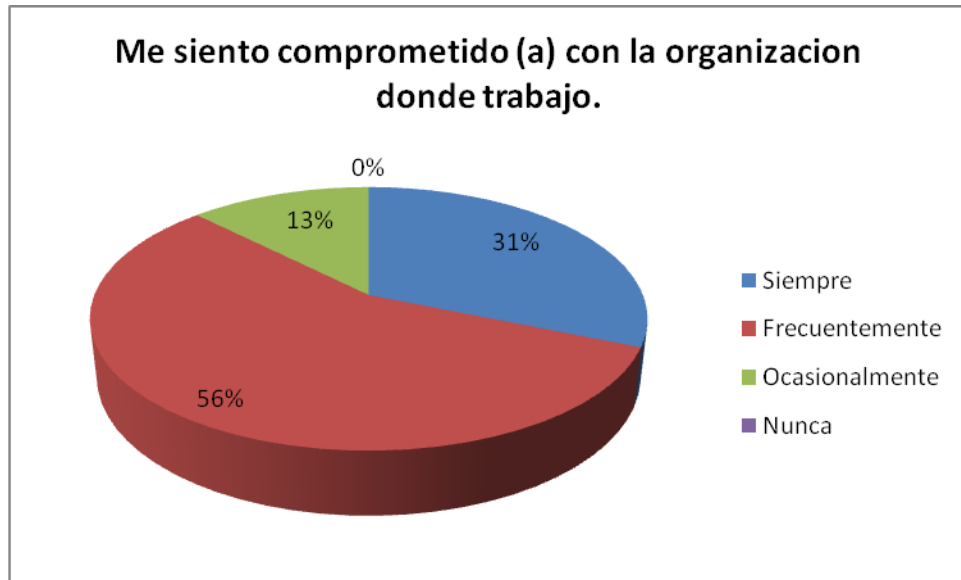


Descripción:

El 75% de los miembros de la organización sienten orgullo de trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., el 19% comentan frecuentemente estar orgullosos, el 6% dicen ocasionalmente sentirse orgullosos.

Análisis:

El hecho de que un porcentaje significativo sienta orgullo de pertenecer a RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. hace que sea una fortaleza para la organización, se propone seguir trabajando de la manera en que se ha hecho hasta el momento e informar a los miembros de la organización de los logros que se han obtenido gracias a su trabajo en la empresa.



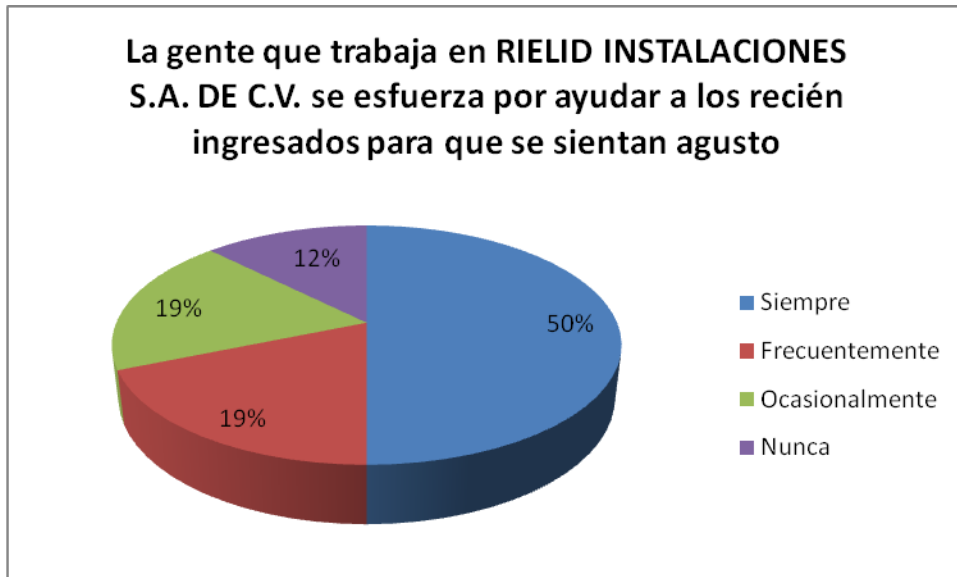
Descripción:

El 31% refirió siempre sentirse comprometido con RELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., el 56% indicó considerarse comprometido frecuentemente, el 13% dice sentirse ocasionalmente comprometido.

Análisis:

Se puede decir que su mayoría se siente comprometido con la organización únicamente se necesita regular al 13% y hacerles saber lo importante que es para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. su trabajo mediante una estrategia de comunicación interna que fomente el compromiso de los empleados y poder alcanzar los objetivos de la organización.

Trabajo en equipo en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

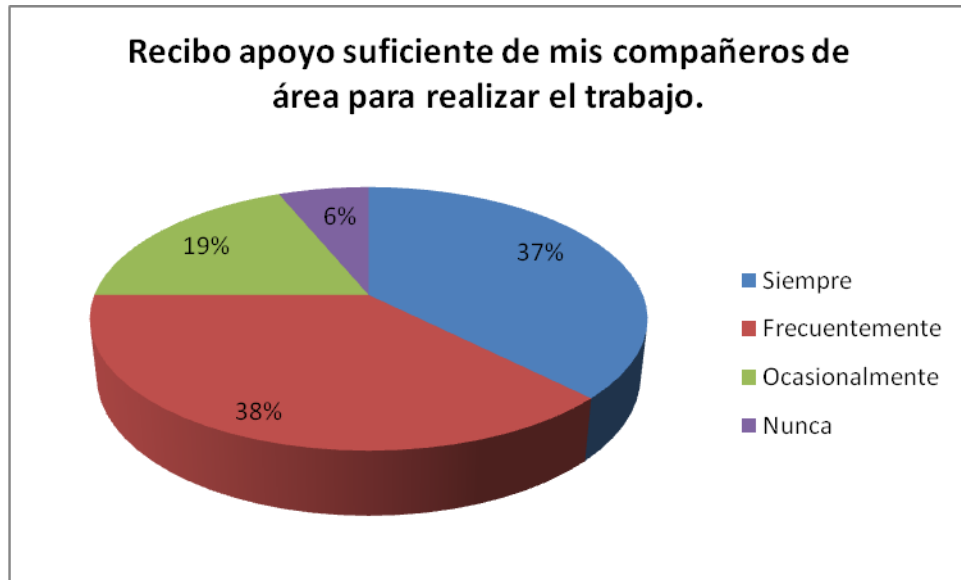


Descripción:

El 50% refirió que los empleados de recién ingreso son apoyados siempre, un 19% considera este apoyo frecuentemente, otro 19% indicó ser ocasionalmente apoyados y el 12% mencionó nunca ser apoyados.

Análisis:

En general la gráfica muestra el apoyo hacia los empleados de nuevo ingreso para que se sientan agusto, hay buenas relaciones interpersonales, lo cual da un indicador de una adecuada comunicación horizontal. Se propone regular al 19% y 12% respectivamente que ocasionalmente o nunca ayudan a los nuevos elementos fomentando el trabajo en equipo ya que con la buena integración de los colaboradores será más fácil el logro de objetivos.



Descripción:

El 37% contestó siempre recibir apoyo de sus compañeros de área, el 38% señaló frecuentemente recibir ayuda, 19% indicó contar con sus compañeros ocasionalmente y el 6% dijo nunca recibí ayuda.

Análisis:

El trabajo de equipo en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es funcional, aunque se necesita integrar al 19% y 6% que no reciben apoyo suficiente de sus compañeros, por medio de la difusión de la identidad conceptual, que más adelante se verá cómo esta en ese rubro.

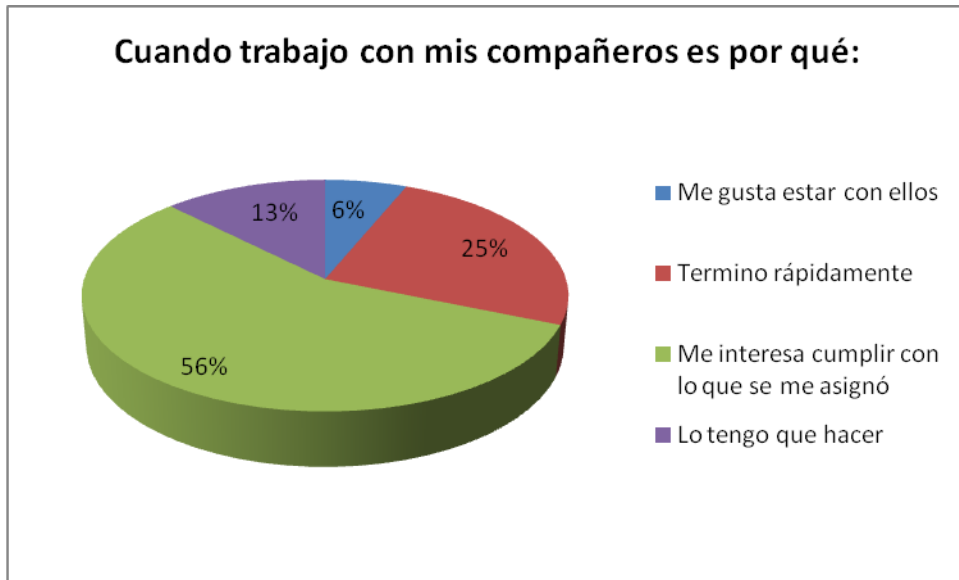


Descripción:

El 19% de los trabajadores señaló ser la responsabilidad de la dirección general, otro 19% refiere ser la responsabilidad de los jefes de cada área, un 56% de los trabajadores señaló ser la responsabilidad de todos realizar un buen trabajo y el 6% dice ser su responsabilidad.

Análisis:

A pesar de que un poco más de la mitad dice ser la responsabilidad de todos, se necesita regular con la integración del equipo los demás porcentajes que creen la responsabilidad debe estar en la dirección o en los jefes, fomentando la identidad conceptual se creará un clima de participación.

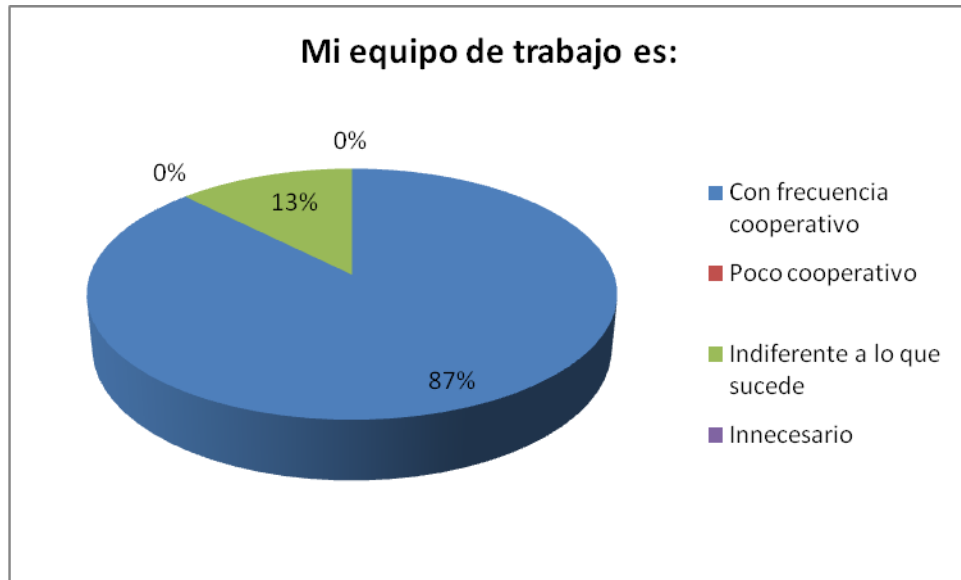


Descripción:

El 6% de los empleados trabaja con sus compañeros porque les gusta estar con ellos, el 25% porque termina rápidamente, el 56% porque le interesa cumplir con lo que se le asignó y el 13% porque lo tiene que hacer.

Análisis:

Un poco más de la mitad le interesa cumplir con lo que se le asignó, lo cual muestra un compromiso hacia RIELID INSTALACIONES S.A. DEC.V., se propone fomentar la identidad conceptual y el trabajo en equipo, esto favorecerá el clima laboral en la empresa y no trabajar individualmente.



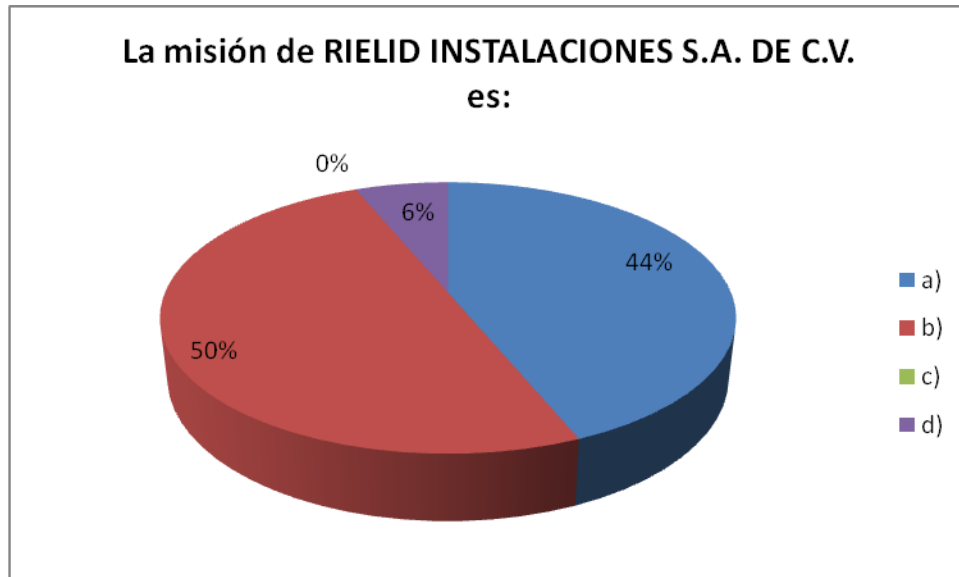
Descripción:

El 87% de los encuestados señaló a su equipo de trabajo frecuentemente cooperativo y el 13% califica indiferente a lo que sucede.

Análisis:

Se propone seguir trabajando de esta manera aunque hay un pequeño porcentaje diciendo que se comportan de una manera indiferente, para esto es conveniente fomentar actividades para la integración interpersonal, en general el equipo es funcional y cooperativo.

Identidad Institucional



26.- La misión de RIELID es:

a) Ser la principal empresa en México dedicada al desarrollo, construcción y operación de infraestructura básica, con vocación de servicio al cliente, capacidad técnica siempre actualizada, ética profesional y calidad invariable en el cumplimiento de sus compromisos.

b) Proporcionar el mejor servicio de instalaciones eléctricas a través de nuestro profesionalismo y calidad en productos. Guiados siempre a satisfacer a nuestros clientes para dejar nuestra marca en cada uno de los trabajos que realizamos.

c) Intentamos proporcionar beneficios económicos adecuados a nuestros clientes al mismo tiempo que proporcionamos oportunidades de crecimiento y superación a nuestros empleados.

d) La elaboración y ejecución de proyectos de instalación eléctrica bajo los más altos estándares de calidad y el cumplimiento de la normatividad pertinente del sector.

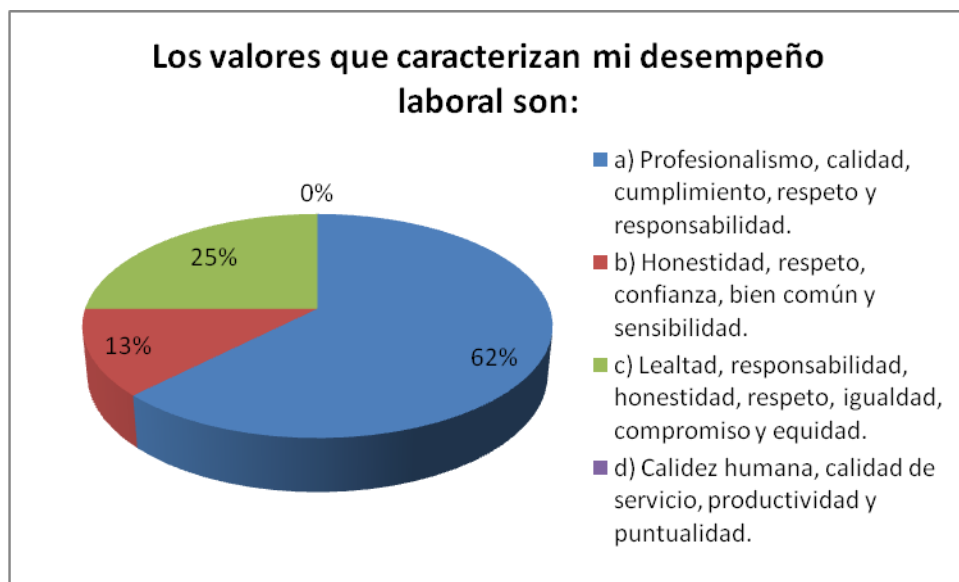
Descripción:

El 44% de los empleados se confundió con el inciso a), el 50% dijo ser el inciso b) y el 6% el inciso d).

Análisis:

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. no contaba con una misión organizacional formalizada, hasta diciembre del 2009 se implementó. Por los resultados de la encuesta nos damos cuenta que los miembros de la organización no conocen la misión ni se identifican con ella (inciso d)), además se confunden con la misión de ICA (inciso a)) y con el inciso b) (será la que se propondrá a la organización).

Se propone formalizarla y difundirla a través de los cursos de inducción, tablero de anuncios, folletos y la página web; en todos los niveles de la organización para que sea reconocida y así lograr las metas organizacionales.



Descripción:

El 62% de los empleados se identifica con el inciso a), el 13% conoce los valores que identifica a RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. y el 25% se confunde con el inciso c).

Análisis:

Lo mismo que con la misión, los valores no habían sido formalizados hasta diciembre del 2009 (inciso b), sin embargo, muy pocos empleados se identifican

con dichos valores. Se propone cambiarlos por los del inciso a) que tuvo más porcentaje , así mismo, difundirlos en todos los niveles de la organización, darlos a conocer para así los trabajadores al momento de estar laborando se rigan por dichos valores y se puedan alcanzar las metas organizacionales.

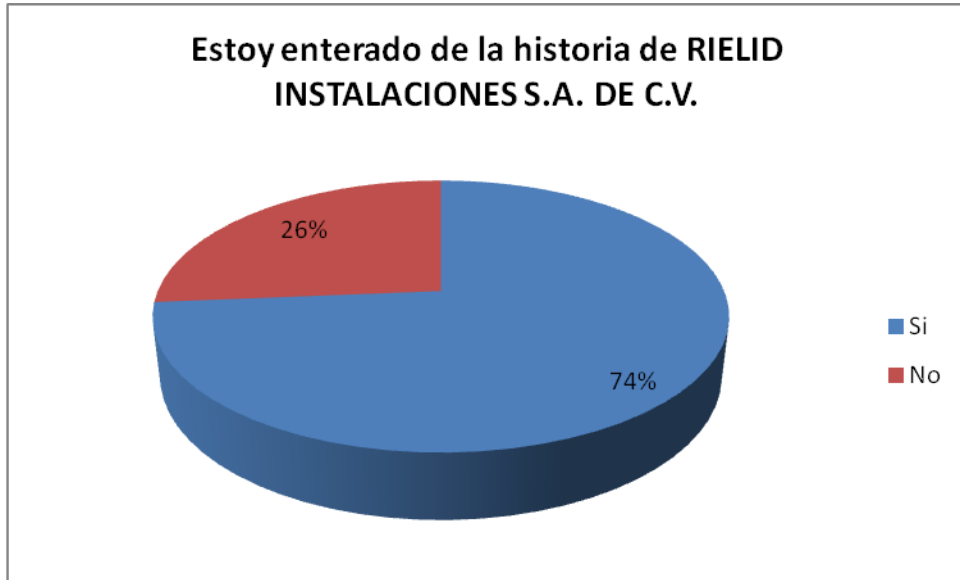


Descripción:

El 87% dice estar orgulloso de trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. y el 13% indica lo contrario.

Análisis:

Se muestra una fortaleza institucional, la mayoría de los empleados está orgulloso de trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se propone mantener el sentido de orgullo de pertenencia (S.O.P.) y reforzar para unificar al 13% que no lo está; mediante el conocimiento de la historia, misión, visión , valores, motivacion e informando de los logros de la organización, principalmente a los miembros de nuevo ingreso.

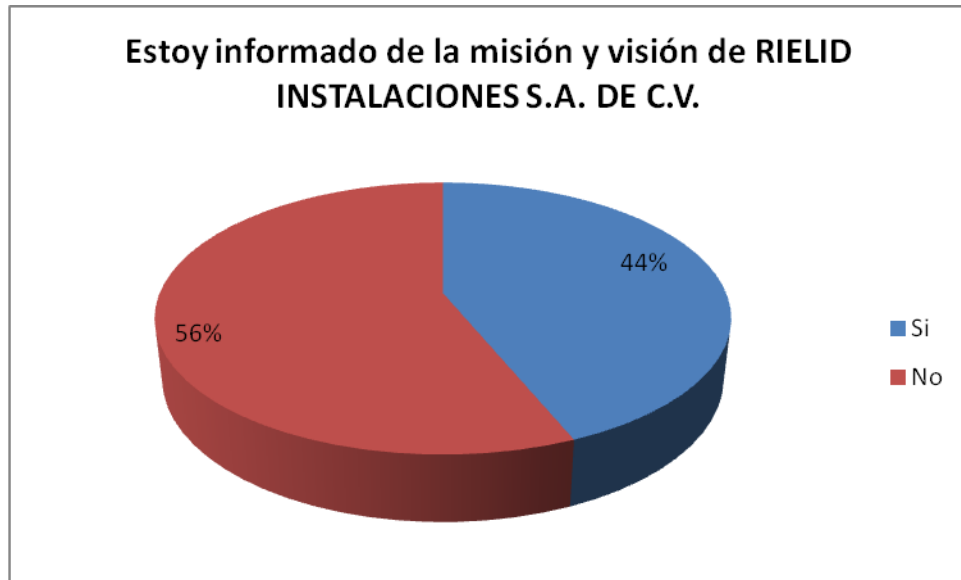


Descripción:

El 74% indicó conocer la historia de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. mientras que el 26% señaló no conocerla.

Análisis:

Aunque la mayoría conoce la historia de la empresa un pequeño porcentaje la desconoce, es importante darla a conocer para fortalecer el sentido de orgullo de pertenencia (S.O.P.), mediante un curso de inducción informarles la identidad conceptual.



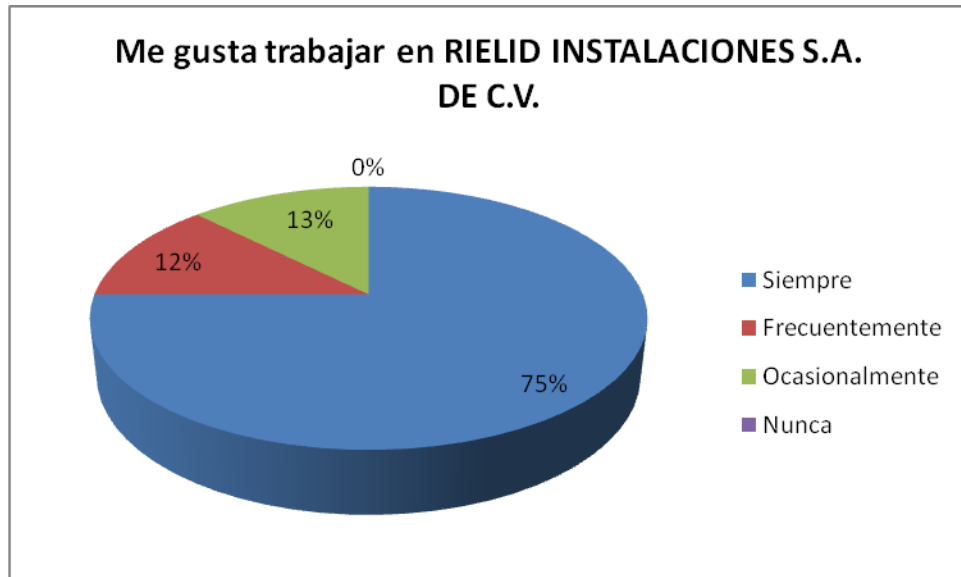
Descripción:

El 44% señala haber sido informado de la misión y visión de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. y el 56% indica no haber recibido esta información.

Análisis:

Es importante difundir la misión y visión en las dos áreas de la organización, con la finalidad de que la misma pueda alcanzar sus objetivos, ya que sólo menos de la mitad dice conocer la misión y la visión. Se propone cambiar la misión existente debido a que la mínima parte se identifica con ella, así mismo, propagar con todos los miembros de la organización para que estos sepan hacia donde dirigirse.

Clima laboral en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

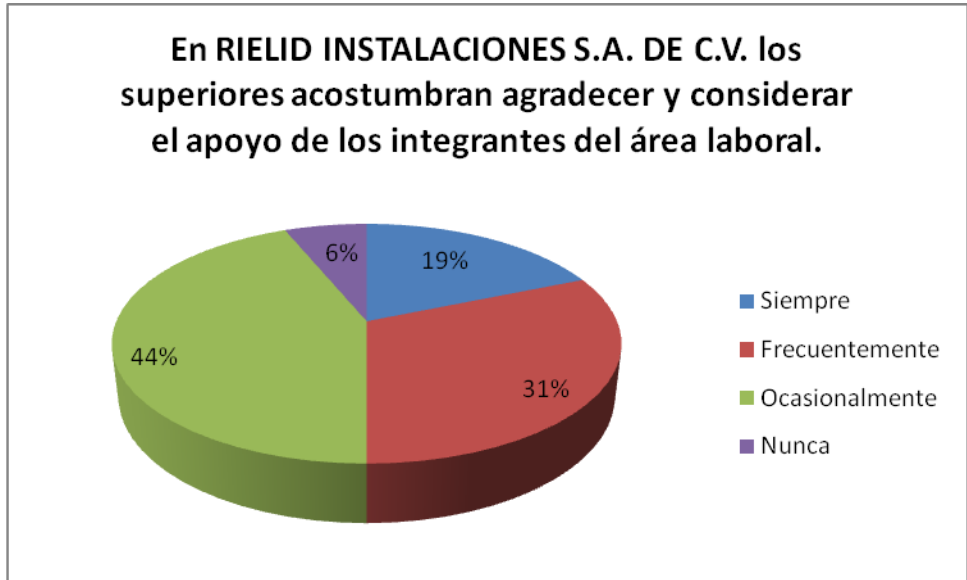


Descripción:

Al 75% de los encuestados les gusta trabajar siempre en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., el 12% dice encontrarse frecuentemente agusto trabajando en la empresa y un 13% ocasionalmente le agrada laborar en esta organización.

Análisis:

La mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos de trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. lo cual es una fortaleza para la empresa, sin embargo hay que motivar al 13% que ocasionalmente se siente gustoso.

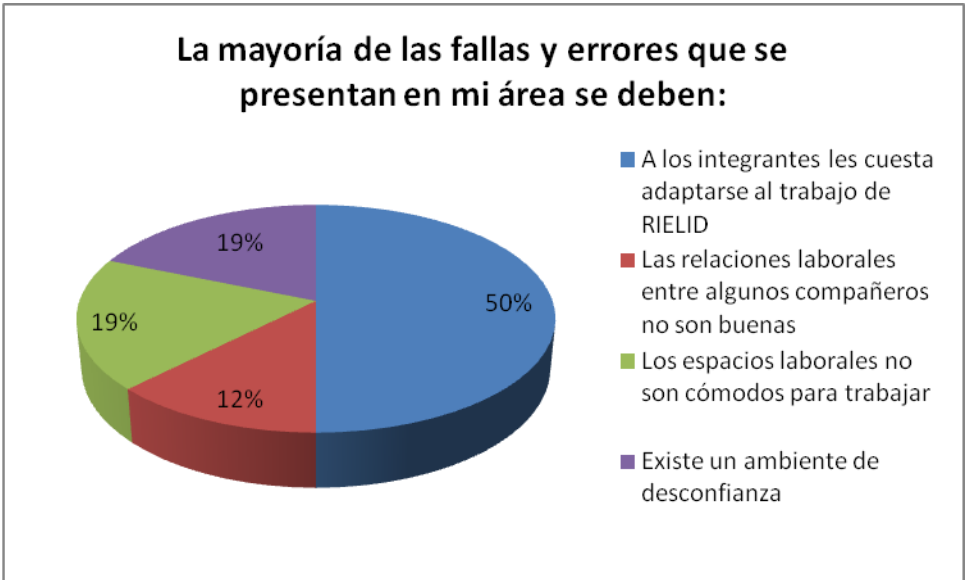


Descripción:

El 19% indica siempre ser considerado y recibir agradecimiento por los jefes, el 31% indicó recibir dichas motivaciones frecuentemente, el 44% refirió ocasionalmente ser reconocido y el 6% menciona nunca ser tomado en cuenta.

Análisis:

En RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. los jefes no acostumbran considerar al trabajador se propone motivarlos y mejorar el clima laboral de manera que la mayoría de los empleados se sientan importantes para la organización y el logro de metas, sobre todo a los de la obra, ya que los de la oficina perciben un ambiente diferente.

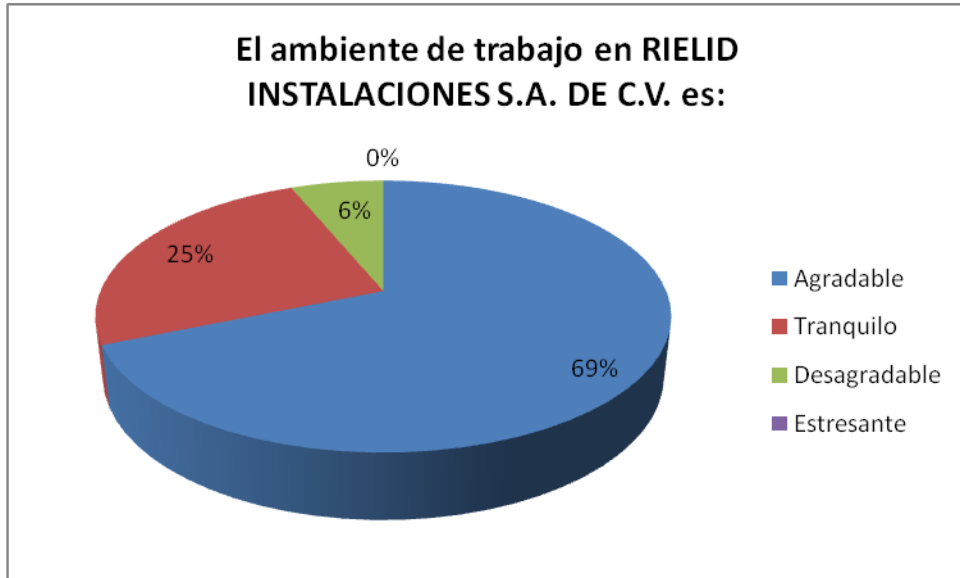


Descripción:

El 50% de los empleados mencionan que las principales fallas y errores que se presentan en su área se debe a que los integrantes les cuesta adaptarse al trabajo de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. , el 12% dice deberse a las malas relaciones de algunos compañeros, un 19% culpa a que los espacios laborales no son cómodos para trabajar, otro 19% al ambiente de desconfianza.

Análisis:

Una cantidad considerable menciona que lo que provoca los errores y fallas es la cuestion de adaptarse al trabajo de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se propone crear un curso de inducción en el cual se les explique entre otras cosas el trabajo que se debe realizar, además mejorar la comunicación descendente y fomentar el trabajo en equipo para que desaparezca el ambiente de desconfianza.



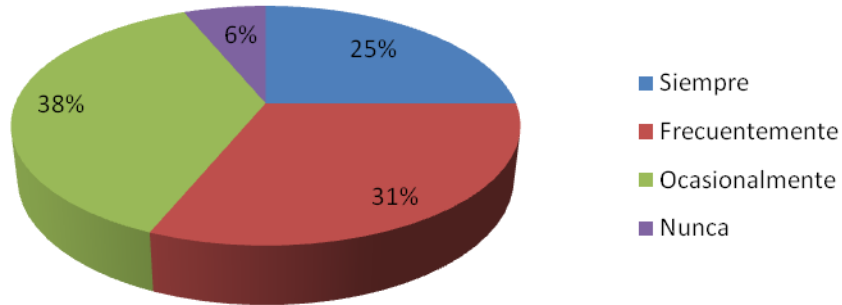
Descripción:

El 69% de los colaboradores refirieron trabajar en un ambiente agradable, el 25% señalaron laborar en un ambiente tranquilo y el 6% dice ser un ambiente desagradable.

Análisis:

El ambiente de trabajo en la empresa es agradable para la mayoría situación que hace una fortaleza institucional para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. dicho ambiente hace más fácil el trabajo y el logro de objetivos de la organización, sin embargo hay que trabajar con el 6% al cual le desagrada perfeccionando el funcionamiento de las relaciones grupales.

En RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. muchos parecen estar pendientes del reloj para salir de su trabajo.



Descripción:

El 30% refiere que siempre están pendientes del reloj para salir del trabajo, el 31% menciona que esto ocurre frecuentemente, el 38% dice que esto ocurre ocasionalmente y el 6% comentó que esto nunca ocurre.

Análisis:

En esta pregunta existen dos vías de análisis la primera es que por el trabajo pesado que se realiza en obra los empleados sólo esperan la hora de salida para irse adescansar a casa y la segunda es que no se sientan agusto con el clima de la organización cosa que cae en contradicción con la pregunta anterior, ya que la mayoría contestó ser agradable el ambiente de trabajo.

Cultura organizacional

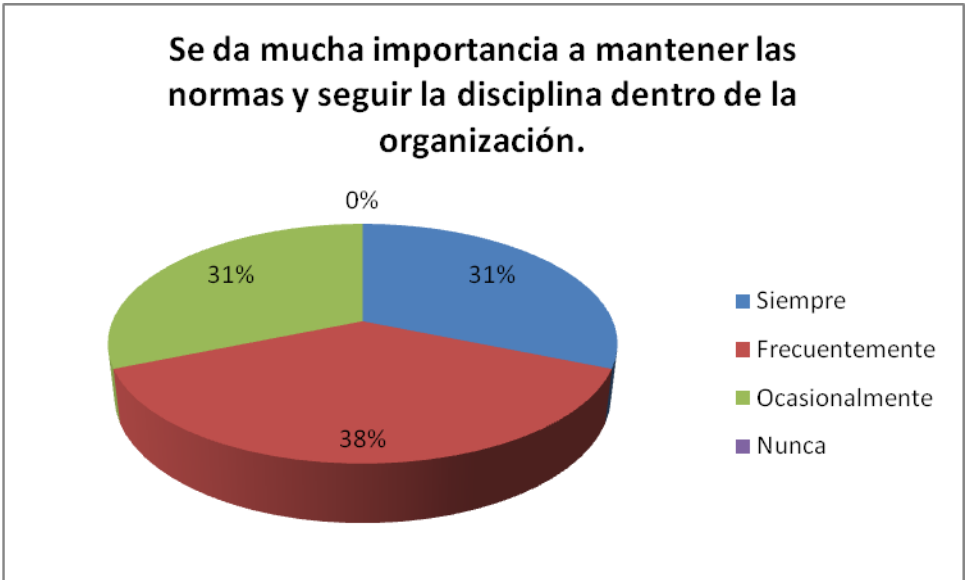


Descripción:

El 13% de los trabajadores dice hacer siempre más de lo que corresponde, el 31% menciona hacer frecuente más de su trabajo y el 56% considera hacer esto ocasionalmente.

Análisis:

Generalmente no se muestra una carga de trabajo en los empleados, sin embargo un porcentaje significativo muestra que frecuentemente hace más de lo que le corresponde, se propone la participación equitativa de todos los colaboradores, mediante la segmentación de funciones de cada uno.

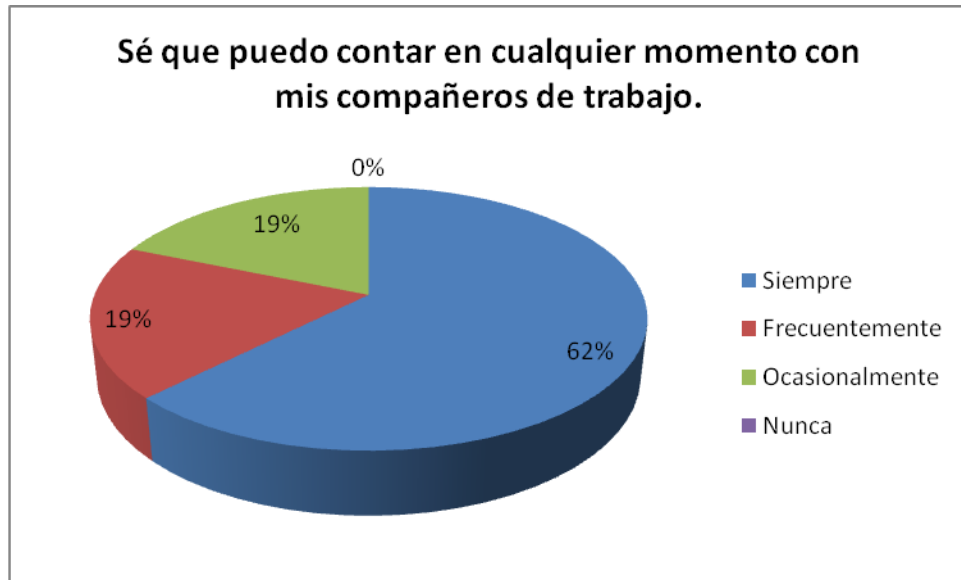


Descripción:

El 31% de los empleados consideran que en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. siempre se da mucha importancia a mantener las normas y seguir la disciplina dentro de la organización, el 38% menciona suceder esto frecuentemente y otro 31% cree que esto ocurre ocasionalmente.

Análisis:

La gráfica muestra una empresa formalizada, ya que por lo general se le da mucha importancia a las normas y disciplina dentro de la organización, se propone seguir trabajando de esta manera para mantener las líneas formales de trabajo, y tratar de corregir al otro 31% que dice ocasionalmente sigue las normas y disciplina, ya que por estos pueden dar pie al rumor.

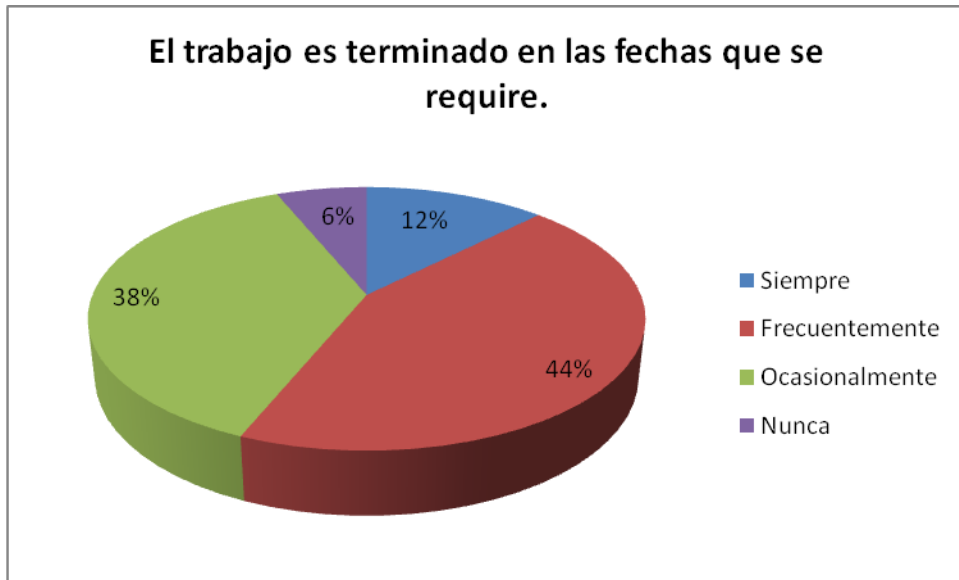


Descripción:

El 62% indica poder contar siempre con sus compañeros de trabajo, un 19% dice frecuentemente contar con ellos, otro 19% indica ocasionalmente contar con sus compañeros.

Análisis:

El apoyo entre compañeros se da de manera funcional, esta es otra de las fortalezas organizacionales de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se propone mantener este elemento de trabajo activo, ya que si es parte de la cultura organizacional de la empresa será más fácil el logro de objetivos.

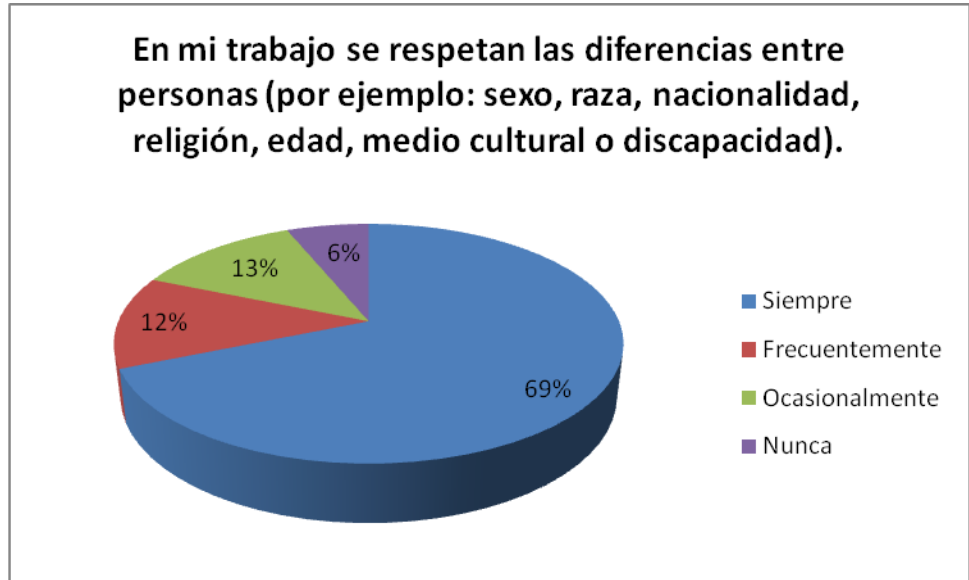


Descripción:

El 12% de los empleados refieren que el trabajo en su área es siempre terminado a tiempo, el 44% dice terminar sus actividades frecuentemente a tiempo, el 38% menciona que es terminado ocasionalmente y el 6% dice que esto no ocurre nunca.

Análisis:

Existe una variación en las respuestas de los empleados con respecto a las fechas en que terminan su trabajo, esto es porque en la oficina no hay problema con las fechas en que se terminan, pero en la obra es completamente diferente, depende el tipo de obra, cliente y proveedores lo que retrasa la fecha de entrega, pero por lo general se termina a tiempo.



Descripción:

El 69% de los empleados señalan siempre ser respetadas las diferencias entre las personas, el 12% mencionan ser respetadas frecuentemente, el 13% indica que esto ocurre ocasionalmente y el 6% dice nunca respetarse.

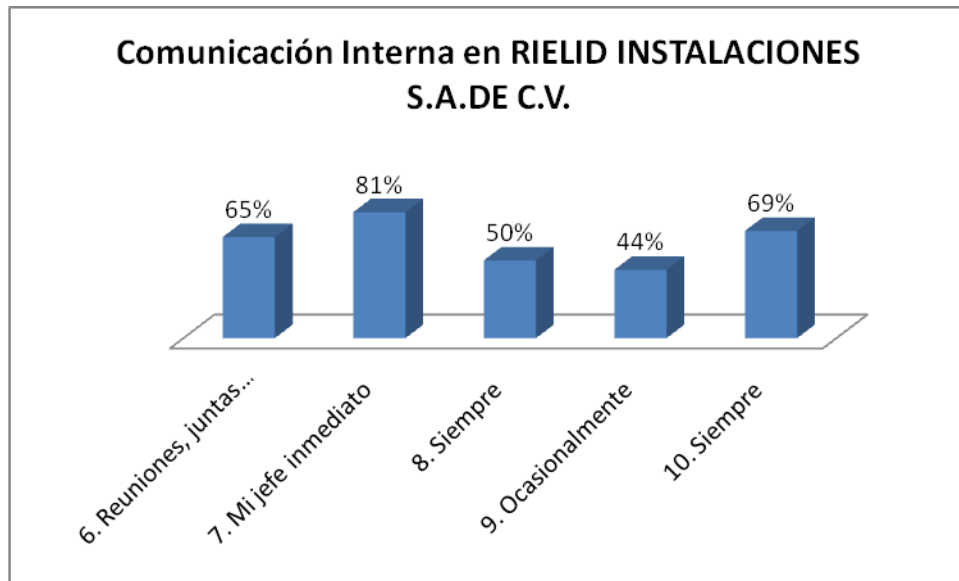
Análisis:

Más de la mitad de los empleados dicen tener una cultura organizacional de respeto hacía ellos, esto favorece el clima laboral de RIELID S.A. DE C.V., sin embargo se propone fomentar la igualdad entre los colaboradores que mencionan ocasionalmente y nunca ser respetados promoviendo los valores en todos los niveles de la organización.

3.3. Graficación y análisis de los resultados por bloque temático.

En las gráficas que se mostraran a continuación se presentarán los resultados de cómo se encuentra RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. en cuestiones de: comunicación interna, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, identidad institucional, clima laboral y cultura organizacional.

Comunicación interna



6. En RIELID me informan lo que sucede dentro de la organización a través de:	Reuniones, juntas o sesiones = 65%
7. Las cuestiones relacionadas con mi trabajo prioritariamente me las informa:	Mi jefe inmediato = 81%
8. Puedo comentarle a mi jefe inmediato sugerencias para mejorar mi trabajo.	Siempre = 50%
9. Una forma de comunicación en RIELID es el chisme o rumor.	Ocasionalmente = 44%
10. Entre compañeros tenemos la confianza para decirnos lo que hace falta para terminar bien el trabajo.	Siempre = 69%

Descripción:

El medio con mayor uso en la organización son las reuniones, juntas o sesiones con un 65%. Por otra parte el 81% de las personas que laboran en la empresa son informadas respecto a las cuestiones de su trabajo por su jefe inmediato, el 50% dice siempre comentarle a su jefe inmediato sugerencias para mejorar su trabajo. El 44% identifico ocasionalmente al chismeo rumor como una forma de comunicación y el 69% siempre tienen la confianza de comentar entre compañeros lo que hace falta para terminar el trabajo.

Análisis:

En RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. carecen del uso de medios de comunicación. El medio que mostró el mayor porcentaje fueron las reuniones, juntas y sesiones, a pesar de contar con más medios no todos tienen acceso a tales. Se debe intensificar la difusión de información mediante medios de comunicación para unificar a todos los empleados de la información que acontece dentro de la organización.

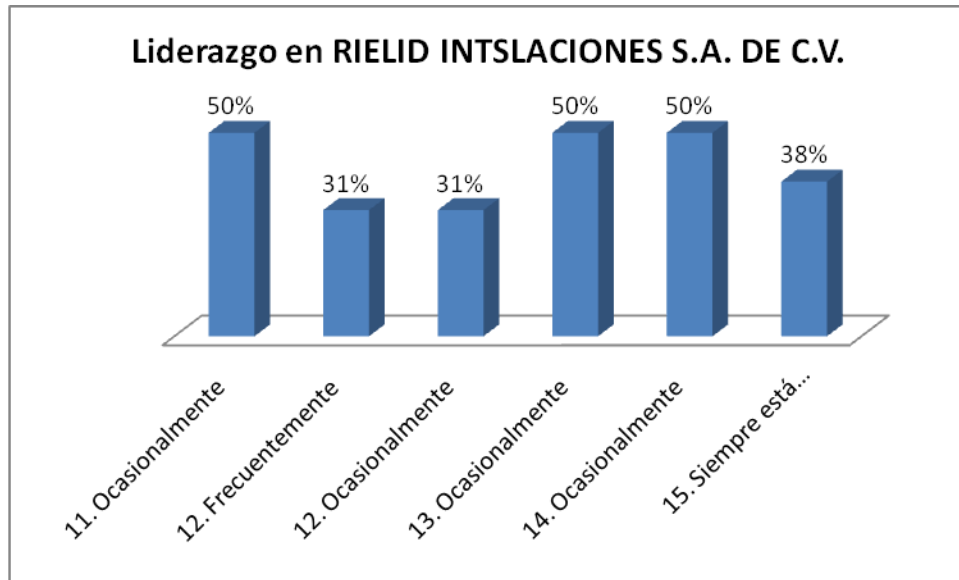
La comunicación descendente funciona de manera favorable, ya que, un porcentaje alto menciona ser informado por sus jefes inmediatos, sin embargo se puede corregir al pequeño porcentaje que es informado por sus compañeros ya que esto puede generar rumor.

En contraste sólo el 50% puede comentarle a su jefe inmediato ideas para mejorar su trabajo, con esto nos damos cuenta que la comunicación ascendente no se encuentra regulada, principalmente en la obra, ya que mediante el intercambio de información se podrán conseguir más rápido las metas de la empresa.

Por otra parte poco menos de la mitad identifica al chisme o rumor como una forma de comunicación ocasional, esto se debe a la falta de información formal en la organización, principalmente en la obra.

Se puede observar que la comunicación horizontal es funcional entre los colaboradores, esto favorece a los resultados del trabajo.

Liderazgo



11. Los jefes o el director se reúnen con los empleados para platicar de cómo se está trabajando.	Ocasionalmente = 50%
12. Mi jefe distribuye equitativamente el trabajo.	Frecuentemente = 31% Ocasionalmente = 31%
13. Mi jefe me alienta a ser creativo (desarrollar mejores formas para realizar mi trabajo).	Ocasionalmente = 50%
14. Las decisiones que deben tomarse dentro de mi área son resueltas por mi jefe.	Ocasionalmente = 50%
15. La actitud personal de mi jefe hacia los que integran su grupo de trabajo es:	Siempre está interesado = 38%

Descripción:

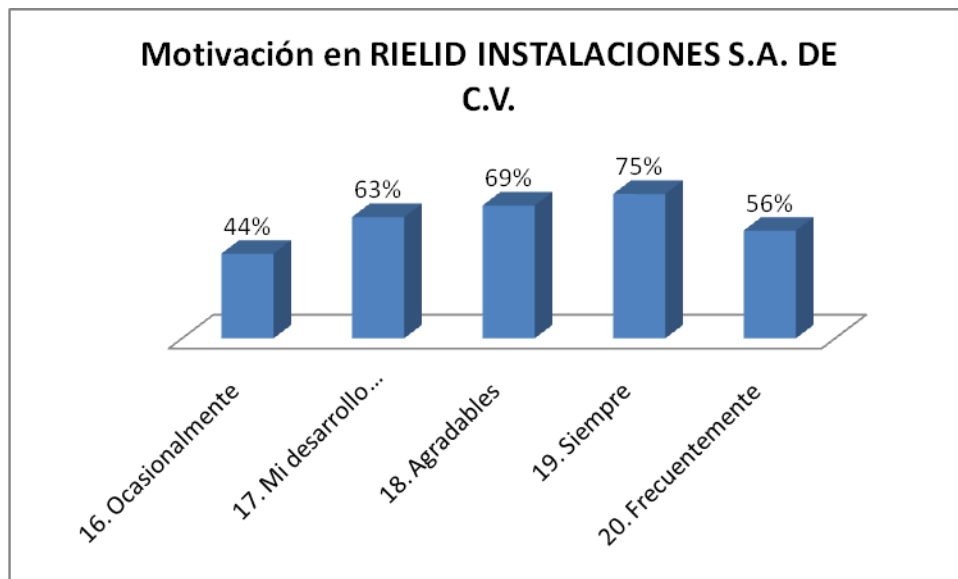
La mitad de los colaboradores mencionan ocasionalmente reunirse con su jefe para platicar de cómo se está trabajando, un 31% indica frecuentemente su jefe distribuir el trabajo equitativamente, sin embargo, otro 31% dice ocasionalmente distribuirlo equitativamente. El 50% mencionó ocasionalmente ser alentado por su jefe a ser creativo, otro 50% dice ocasionalmente su jefe toma decisiones

importantes dentro de su área. El 38% de los empleados indicó que su jefe siempre está interesado en su grupo de trabajo.

Análisis:

Existe un problema de liderazgo dentro de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. Se necesita incrementar el número de reuniones consecutivas con los empleados para poder realizar la planeación correcta de las actividades laborales, así mismo coordinar dichas actividades y funciones para poder repartir el trabajo de manera equitativa mediante un organigrama en el que muestre de manera clara las líneas de mando formal, ya que a veces, por la buena relación entre líder-subordinado se pierde la línea de mando y la autoridad; así mismo es necesario alentar a los subordinados a ser más participativos a la hora de realizar su trabajo y a los mismos líderes a tomar buenas decisiones para poder encaminar a su equipo favorablemente mostrando interés

Motivación



16. Los jefes felicitan a los empleados cuando hacen algo bien.	Ocasionalmente = 44%
17. Estoy contento con mi trabajo, porque me da	Mi desarrollo personal = 63%

la oportunidad de:	
18. Las actividades que realizo en mi trabajo son:	Agradables = 69%
19. Me siento orgulloso (a) de mi trabajo en RIELID.	Siempre = 75%
20. Me siento comprometido (a) con la organización donde trabajo.	Frecuentemente = 56%

Descripción:

El 44% de la población de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. menciona ocasionalmente ser felicitado por su jefe después de haber hecho algo bien, el 63% se encuentra motivado con su trabajo por su desarrollo personal, el 69% dice realizar actividades agradables en su trabajo, el 75% siente orgullo de trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. y el 56% se siente comprometido frecuentemente con la organización.

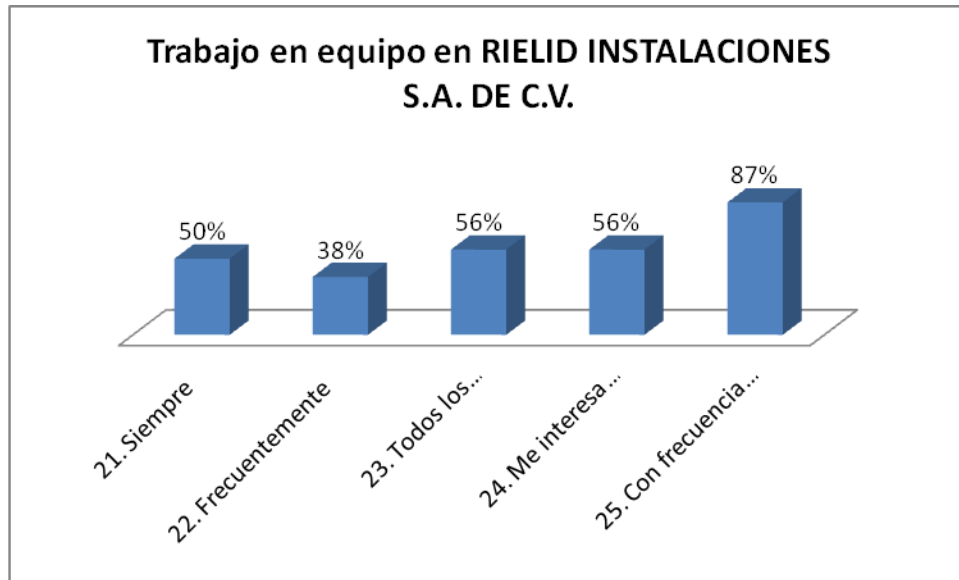
Análisis:

En general los empleados de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se encuentran motivados, a pesar, de no ser felicitados de manera frecuente cuando hacen algo bien. Es importante que se sientan reconocidos e importantes para la organización, ya que de esta manera los resultados serán mejores y se podrán cumplir los objetivos organizacionales.

Por otra parte más de la mitad está motivado a trabajar en la empresa por su desarrollo personal, así mismo su sentido de orgullo de pertenencia (S.O.P.) es alto, debido a las actividades que realizan para ellos son agradables.

Esta es una fortaleza organizacional, sin embargo, hay que incrementar la difusión de logros e incentivar a los colaboradores para que ellos encuentren un mayor compromiso a la hora de realizar su trabajo, sobre todo al personal de la obra o con los nuevos elementos.

Trabajo en equipo



21. La gente que trabaja en RIELID se esfuerza por ayudar a los recién ingresados para que se sientan agusto.	Siempre = 50%
22. Recibo apoyo suficiente de mis compañeros de área para realizar el trabajo.	Frecuentemente = 38%
23. Para realizar un buen trabajo la responsabilidad debe estar en:	Todos los trabajadores = 56%
24. cuando trabajo con mis compañeros es por que:	Me interesa cumplir con lo que se me asignó = 56%
25. Mi equipo de trabajo es:	Con frecuencia cooperativo = 87%

Descripción:

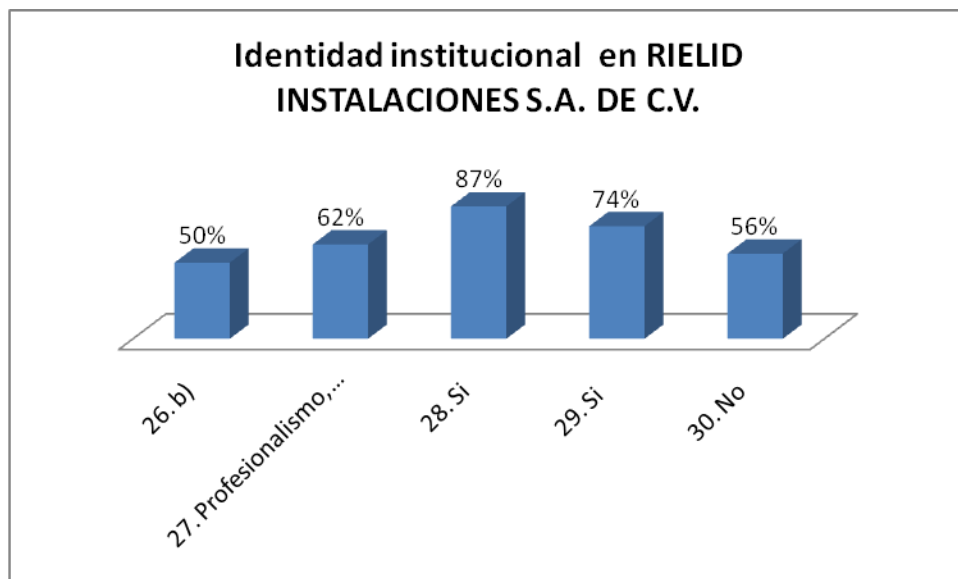
El 50% de la gente que trabaja en RIELID INTSLACIONES S.A. DE C.V. se esfuerza por ayudar a los recién ingresados para que se sientan a gusto, sin embargo un 38% frecuentemente recibe apoyo de sus compañeros para realizar su trabajo, el 56% indica que un buen trabajo es responsabilidad de todos los trabajadores, esto habla del reconocimiento del trabajo en equipo, otro 56% le

interesa trabajar con sus compañeros sólo por cumplir con lo que se le asignó, el 87% calificó a su equipo de trabajo frecuentemente cooperativo.

Análisis:

En general el equipo de trabajo en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es funcional y cooperativo, reconocen la importancia de trabajar en equipo; sólo la mitad ayuda a los recién ingresados, se necesita integrar y mejorar las relaciones intergrupales así mismo crear confianza para que los nuevos elementos se puedan adaptar a los equipos de trabajo, para poder llegar a las metas organizacionales, haciéndolos partícipes de las problemáticas que afectan a la organización.

Identidad institucional



<p>26. La misión de RIELID es:</p>	<p>b) Proporcionar el mejor servicio de instalaciones eléctricas a través de nuestro profesionalismo y calidad en productos. Guiados siempre a satisfacer a nuestros clientes para dejar nuestra marca en cada uno de los trabajos que</p>
------------------------------------	--

	realizamos. = 50%
27. Los valores que caracterizan mi desempeño laboral son:	Profesionalismo, calidad, cumplimiento, respeto y responsabilidad. = 62%
28. Estoy orgulloso de la organización donde trabajo.	Si = 87%
29. Estoy enterado de la historia de RIELID	Si = 74%
30. Estoy informado de la misión y visión de RIELID	No = 56%

Descripción:

El 50% indica que la misión de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. es la opción b), el 62% se identificó con el profesionalismo, calidad, cumplimiento, respeto y responsabilidad como los valores que caracterizan su desempeño en la organización; el 87% tiene un sentimiento de orgullo al pertenecer al grupo de trabajo de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., el 74% se encuentra enterado de la historia de la empresa y sólo el 56% está informado de la misión y visión de la organización.

Análisis:

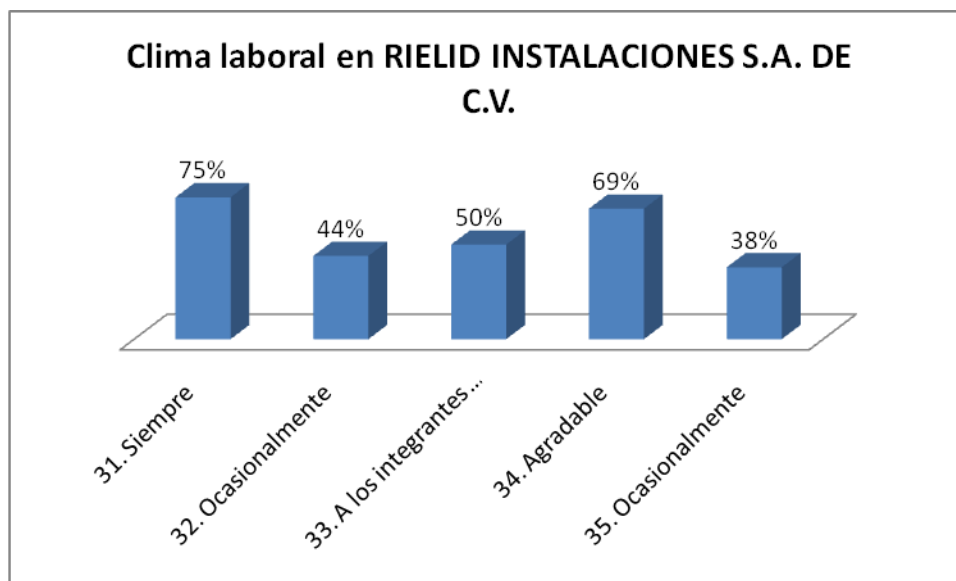
En realidad RIELID INTSLACIONES S.A. D C.V. emergía desde sus inicios como una más de las organizaciones que trabajaba sin una identidad conceptual (misión, visión y valores organizacionales), ya que no le daban la importancia a dichas cuestiones, hasta diciembre de 2009 por requerimientos de ICA implementaron una misión, visión y valores; mismos que no difundieron a toda la organización ya que la mayoría no identificó en la encuesta (ni misión, ni valores), se identificaron con las que se propondrán más adelante como MISION Y VALORES.

Por otra parte la mayoría conoce la historia de la organización y se siente orgulloso de laborar en ella, esto es una fortaleza institucional, la cual hay que

mantener y reforzar mediante la difusión de la filosofía institucional en todos los niveles de la empresa, ya que de esta depende el saber hacia dónde dirigirse.

La identidad institucional de RIELID S.A. DE C.V. presenta áreas de oportunidad para ser mejoradas.

Clima laboral



31. Me gusta trabajar en RIELID	Siempre = 75%
32. En RIELID los superiores acostumbran agradecer y considerar el apoyo de los integrantes del área laboral.	Ocasionalmente = 44%
33. La mayoría de las fallas y errores que se presentan en mi área se deben:	A los integrantes les cuesta adaptarse al trabajo de RIELID. = 50%
34. El ambiente de trabajo en RIELID es:	Agradable = 69%
35. En RIELID muchos parecen estar pendientes del reloj para salir de su trabajo.	Ocasionalmente = 38%

Descripción:

Al 75% de la población le gusta trabajar en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V., el 44% dice ocasionalmente ser reconocido en sus labores por su jefe, el 50% refiere que las fallas y errores se debe a que a los integrantes les cuesta adaptarse al trabajo de la organización, sin embargo el 69% señala el ambiente de la organización como agradable y 38% de los encuestados ocasionalmente parece estar pendiente del reloj para salir de su trabajo.

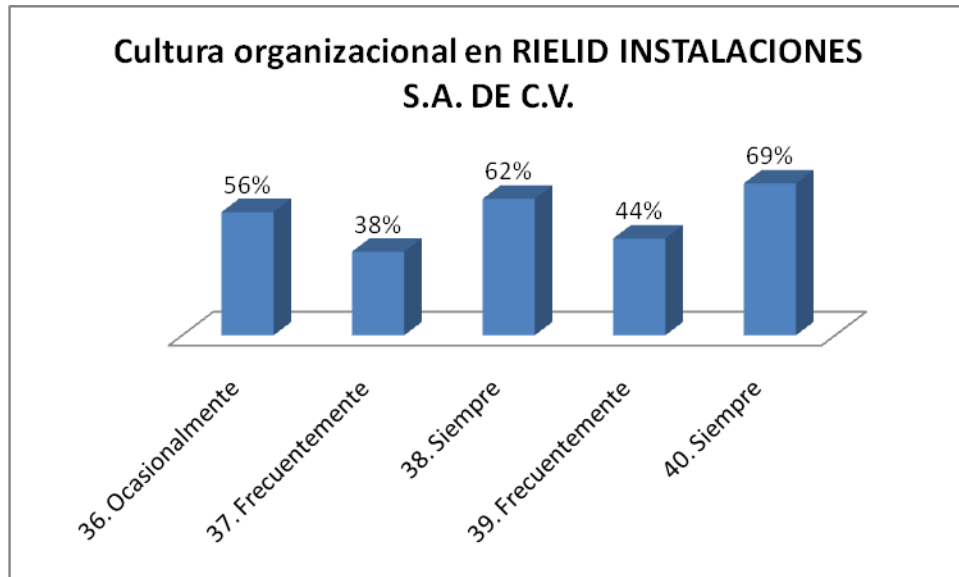
Análisis:

En general el clima laboral en la empresa es funcional la mayoría se encuentra satisfecho de trabajar en la organización, esta es una fortaleza institucional la cual hay que mantener y reforzar. Así mismo el ambiente les parece agradable, aunque son dos ambientes completamente diferentes el de la obra y el de la oficina cada área se siente bien. Sin embargo los empleados no se sienten suficientemente reconocidos por sus jefes, les falta motivación en este sentido.

Por otro lado la dificultad de adaptarse al trabajo puede mejorar integrando mejor a los equipos para lograr la participación en ellos y capacitar a los empleados mediante un curso y exponerles las funciones que van a desarrollar, para que en dichos cursos puedan expresar sus dudas y les sea más fácil adaptarse a sus labores.

Los colaboradores se muestran pendientes del reloj para salir ocasionalmente, esto puede ser debido al cansancio por las labores pesadas que demanda la obra.

Cultura organizacional



36. En mi trabajo hago más de lo que me corresponde.	Ocasionamente = 56%
37. Se da mucha importancia a mantener las normas y seguir la disciplina dentro de la organización.	Frecuentemente = 38%
38. Sé que puedo contar en cualquier momento con mis compañeros de trabajo.	Siempre = 62%
39. El trabajo es terminado en la fecha en que se requiere.	Frecuentemente = 44%
40. En mi trabajo se respetan las diferencias entre personas (por ejemplo: sexo, raza, nacionalidad, religión, edad, medio cultural o discapacidad).	Siempre = 69%

Descripción:

El 56% indica ocasionalmente hacer más de lo que les corresponde, el 38% refiere frecuentemente que en la organización se da mucha importancia a mantener las normas y seguir la disciplina, el 62% indica siempre poder contar con sus compañeros cuando lo requieran, el 44% de los encuestados mencionó ser

frecuentemente terminado a tiempo el trabajo y el 69% dijo que en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. siempre se respetan las diferencias entre personas.

Análisis:

La cultura organizacional de RIELIDINSTALACIONES S.A. DE C.V. es favorable, ya que los miembros de la organización respetan las diferencias entre los mismos compañeros, así mismo mencionan poder contar siempre con sus compañeros de trabajo, nos da un indicador de la cultura del trabajo en equipo, también nos muestra que los trabajos son terminados en las fechas que se requiere, sí a veces no se termina a tiempo es porque existen criterios ajenos a la organización que impide terminar a tiempo, como problemas que llegan a tener los clientes con sus proveedores, con el gobierno, etc. Sin embargo la ponderación es baja respecto a las normas y disciplina, debido a la falta de formalización en las relaciones de los empleados. Falta como anteriormente dividir las funciones de manera equitativa para que los colaboradores no sientan que hacen más de lo que les corresponde.

3.4. Propuestas para mejorar la comunicación interna en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Con los resultados obtenidos en la encuestas se encontraron los siguientes síntomas:

1. Carencia de medios de comunicación.
2. Falta de motivación hacia los empleados.
3. Los empleados se quejan de hacer más de lo que les corresponde.
4. Falta de una línea clara de comunicación formal.
5. Falta de interés hacia los empleados por parte de los jefes.
6. Utilizan el chisme de manera ocasional.
7. No cuenta con una misión, visión y valores formalizados ni difundidos en la organización.

8. La redacción de la misión aborda aspectos generales.
9. La visión es genérica.
10. La identidad conceptual no se encuentran en lugares accesibles.
11. Los miembros de la organización no se identifican con la misión y visión.
12. La identidad conceptual no es conocida por los trabajadores.
13. Las oficinas no cuentan con un símbolo identificador de la organización, visible fácilmente.
14. No se da la importancia necesaria a las normas y disciplina.
15. Los empleados al entrar a la organización no reciben manual de bienvenida ni cursos de inducción.
16. La página de Internet está en reparación desde hace un año.
17. No se reconocen los esfuerzos de los empleados.
18. No existe un departamento de comunicación.

Por lo tanto el problema principal a solucionar se halla en la falta de comunicación interna formal, y en la internalización de la identidad conceptual.

Las propuestas de mejora para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se basarán específicamente en materia de comunicación organizacional, con el objetivo de generar estrategias de comunicación interna, para mejorar el uso de los medios de comunicación así como la comunicación en todos los sentidos y niveles de la organización.

A continuación se muestran las propuestas de comunicación interna para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

3.4.1. Estrategias de comunicación interna para RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Estrategia 1. Promover e incrementar el uso de los medios de comunicación.

Objetivo. Gestionar la comunicación interna en todos los sentidos, fomentar la retroalimentación e informar a los empleados el número de medios existentes. Por medio de estos informar y comunicar los sucesos importantes de su área en la organización.

Táctica:

Implementación de nuevos medios tales como:

- *Tablero de anuncios.* Con noticias de interés social y de acontecimientos importantes de los logros de la organización.
- *Juntas.* Aunque ya existen, se propone regularlas de manera periódica en las que se encuentre presente el director y pueda fomentarse la retroalimentación e informe temas relevantes de su área.
- *Folletos.* Principalmente con los colaboradores de la obra, con información oportuna de su área.
- *Página web.* Activar la página existente, ya que está en reparación, con un diseño atractivo para los clientes (colores institucionales, identidad conceptual).
- *Memorándum.* Con la identidad gráfica y con la información necesaria.
- *Oficios.* Con la identidad gráfica impresa y con el objetivo de información y comunicar sucesos importantes.
- *Cursos de inducción.* En el que se presente la empresa, dé a conocer y difundá la misión, visión, valores, así como la historia de la organización para que los empleados de nuevo ingreso conozcan su organización y

forjen su sentido de orgullo de pertenencia. Al mismo tiempo indicar las funciones específicas a realizar dentro de su área.

- *Manual de bienvenida.* En el cual se encuentre por escrito lo que se dio en el curso de inducción.

La intención es evitar los rumores y falta de información asimismo lograr la participación e integración.

Estrategia 2. Proyección de los medios de comunicación interna.

Objetivo. Difundir los mensajes en todos los niveles de la organización así como mejorar la comunicación.

Táctica:

- Mediante el uso de tablero de anuncios
- Correo electrónico
- Boletines
- Folletos
- Reuniones periódicas
- Memorándum

Estrategia 3. Potenciar el rumor como generador de comunicación interpersonal.

Objetivo. Optimizar la comunicación horizontal.

Táctica:

- A través de la comunicación informal mejorar la comunicación interpersonal entre los empleados.

Estrategia 4. Difundir e internalizar la identidad conceptual de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V.

Objetivo. Dar identidad a la organización, asimismo difundirla entre los miembros e internalizarla para que éstos se dirijan hacia un mismo lugar.

Táctica:

- Cambiar la identidad conceptual por una coherente y no tan genérica, con la cual los trabajadores identifiquen sus labores.

Propuesta de misión:

Proporcionar el mejor servicio de instalaciones eléctricas a través de nuestro profesionalismo y calidad en productos. Guiados siempre a satisfacer a nuestros clientes para dejar nuestra marca en cada uno de los trabajos que realizamos.

Propuesta de visión:

Ser la empresa líder de instalaciones eléctricas en el D.F. y área Metropolitana por su excelencia operativa, calidad en sus productos y manejo de tecnología de vanguardia; rentable, competitiva y superando las expectativas de los clientes. Reconocida a nivel nacional en el ámbito de instalaciones eléctricas.

Propuesta de valores:

En RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. trabajamos con cinco valores, que nos hacen existir como empresa:

PROFESIONALISMO: Contamos con bases sólidas y experiencia para realizar nuestro trabajo.

CALIDAD: Ofrecemos en nuestro trabajo, así como en productos y servicios.

CUMPLIMIENTO: Cumplimos nuestros compromisos desempeñándonos con exactitud, puntualidad, y fidelidad para fortalecer nuestro ambiente laboral.

RESPECTO: Guardamos en todo momento la debida consideración a la dignidad humana y al medio ambiente.

RESPONSABILIDAD: Para poder obtener buenos resultados y seguir creciendo.

- Formalizarla por escrito y situarla en la oficina de RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. en un lugar estratégico donde sea visto por todo el que entre a las instalaciones.
- Mediante el curso de inducción que se dé a los empleados difundir la identidad conceptual para que éstos sepan encaminar su trabajo a un mismo lugar.

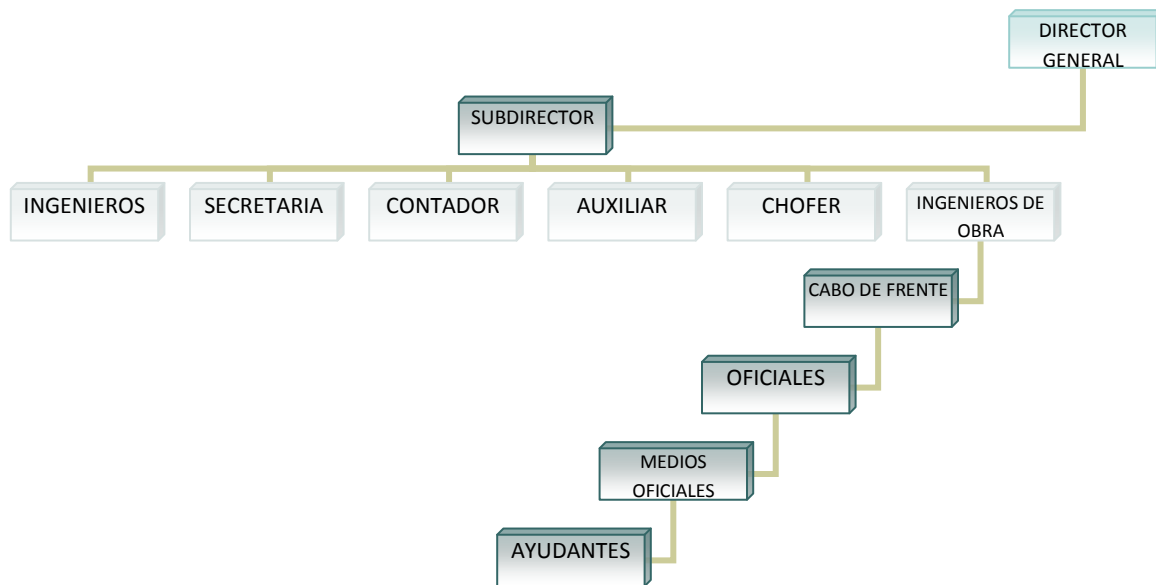
Estrategia 5. Definición de una línea formal de liderazgo.

Objetivo. Fortalecer el liderazgo y definir una línea de comunicación formal en la organización así como el cambio de actitudes en los líderes.

Táctica:

- Capacitar a los líderes de cada área, mediante cursos de liderazgo y sensibilización al cambio.
- Regular el trabajo equitativo.
- Interesarse más por su equipo de trabajo.
- Motivar e incentivar a su equipo de trabajo.
- Informar lo importante que es para la empresa su trabajo.
- Difundir el organigrama para conocer las jerarquías por todos los miembros de la organización.

Propuesta de organigrama:



Estrategia 6. Reforzar el trabajo en equipo.

Objetivo. Integrar a todos los colaboradores, principalmente a los de nuevo ingreso.

Táctica:

- Difundir la misión, visión y valores organizacionales a través de los cursos de inducción y capacitación que se den a los empleados, además en los tableros de anuncios, folletos y página web.

Estrategia 7. Formalizar las reglas de trabajo.

Objetivo. Formalizar e internalizar las reglas y disciplinas dentro de la organización.

Táctica:

- Mediante un reglamento interno, en el cual se especifique lo que debe y no hacer mientras se encuentre en las instalaciones de la organización y horario de trabajo. El uso obligatorio del uniforme y equipo de seguridad, horarios de trabajo, así como áreas y horario de comida; implementar listas de asistencia para llevar un control de cuántos días deberán pagarse.

Estrategia 8. Uniformar la identidad gráfica.

Objetivo. Reforzar la identidad gráfica con los miembros de la organización, para dar identidad a la empresa.

Táctica:

- La identidad gráfica estará presente en todas las **aplicaciones** de papelería, como en los medios de comunicación, uniformes, camionetas, etc.
- Pintar las instalaciones de la organización con los colores institucionales, para que sea reconocida por los públicos externos y dar identidad.

CONCLUSIONES

La comunicación es un proceso fundamental en nuestra vida, nos comunicamos todo el tiempo mediante el lenguaje, la escritura, los movimientos corporales; y es esta la que nos da la oportunidad de socializar, expresarnos, compartir pensamientos, sentimientos, ideas, necesidades, entre otros.

Así mismo somos “seres organización”, ya que, estamos inmersos en todo momento en organizaciones, desde que nacemos, pertenecemos a una familia, posteriormente en las escuelas, grupo de amigos, iglesias, hospitales, instituciones bancarias, luego nos integramos a instituciones para desempeñarnos profesionalmente.

En el terreno de las organizaciones como en el personal es de vital importancia la comunicación, gracias a ella las organizaciones pueden realizar actividades encaminadas a facilitar el flujo de mensajes entre los miembros de todos los niveles de la organización, influyendo en las opiniones y conductas de sus públicos tanto internos como externos, con la finalidad de lograr sus objetivos organizacionales.

Esta investigación fue fundamental para la organización, ya que, reiteró que existen deficiencias en RIELID INSTALACIONES S.A.DE C.V. en materia de comunicación interna; no cuenta con un área específica de comunicación, por tanto no existe un especialista que juegue el rol de comunicador, entre la secretaria y el director general realizan lo que creen conveniente según la situación en la que se encuentren.

Con lo anterior no afirmo que se encuentre del todo mal, pues existen medios y actividades de comunicación que son funcionales pero en su mayoría no están formalizados.

RIELID INTALACIONES S.A. DE C.V. como muchas empresas mexicanas no contaba con una misión, visión y valores organizacionales; mismos que dan identidad a la organización y con ellos hace que se diferencie de las demás. En las

propuestas realizadas se encuentra una misión, visión y valores que describen las actividades de la organización así como la de los colaboradores.

Es importante que se internalice entre los miembros, ya que mediante una óptima identidad conceptual podrá proyectarse en su imagen corporativa y sus clientes lo notarán, además de darle un valor agregado a la hora que se haga una licitación para una obra, dará confianza a los mismos. Así mismo los signos identificadores plasmarlos en todas las aplicaciones para uniformar y reforzar la identidad de la organización.

Con la observación participante, la autora de esta investigación se dio cuenta que a ninguno de los integrantes se le daba un curso de inducción o capacitación, tal vez porque los integrantes son temporales, pero es de vital importancia para que en el tiempo que se encuentren laborando en RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. se lleven una buena imagen y en próximas obras regresen, incluso ser ellos mismos los que recomienden o anuncien a la empresa para próximos proyectos.

A pesar de que el director tiene un trato amable y se muestra flexible con sus colaboradores, es necesaria una línea formal de liderazgo. En ciertos momentos los mismos colaboradores confundían la amistad y se perdía la jerarquía en horarios de trabajo, lo cual hacía que la organización ya no cumpliera completamente con sus objetivos. Esto puede solucionarse describiendo cada una de las actividades a realizar en los horarios de trabajo, dentro de los cursos de inducción o capacitación.

RIELID INSTALACIONES S.A. DE C.V. necesita formalizar cuestiones importantes que afectaban de manera directa a la organización. El factor humano es importante dentro de toda organización ya que son ellos los encargados de realizar un trabajo de calidad y den resultados favorables para la buena imagen de la organización.

Los integrantes de la organización mencionaron no ser lo suficientemente incentivados y reconocidos cuando realizan bien su trabajo, es necesario

reconocer a los empleados y ser escuchados por los altos mandos para que estos sientan orgullo de pertenecer a la organización además que la dirección conozca las necesidades de los miembros y sean cubiertas en medida de lo posible.

BIBLIOGRAFÍA

- ALANÍS López, María de los Ángeles, *Diagnóstico de la comunicación interna en los equipos de trabajo de la unidad médica de atención especializada (UMAE) hospital gineco-obstetricia no.3 del Centro Médico Nacional "La Raza"*, tesis UNAM, 2008.
- BARTOLI, Annie, *Comunicación y organización, La organización comunicante y la comunicación organizada*, Paidós, España, 1992, 221pp.
- BERLO, David K, *El proceso de la comunicación*, Ateneo, Buenos Aires, 1971, 5ª ed., 239pp.
- BONILLA Gutiérrez, Carlos, *La comunicación: función básica de las relaciones públicas*, Trillas, México, 2001, 120pp.
- COSTA Joan, *Identidad corporativa*, Trillas, México, 1993, 121pp.
- CURRÍCULO Empresarial, RIELID INSTALACIONES S.A.DE C.V. 2010.
- DURÁN Alfonso, *Psicología de la publicidad y de la venta*, CEAC, Barcelona, 1982, 296pp.
- ECO, Umberto, *Cómo se hace una tesis*, Gedisa, Madrid, 1991, 240pp.
- FERNANDEZ Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México, 1991, 368pp.
- GOLDHABER Gerard, *Comunicación organizacional*, Diana México, 1990, 4ª ed. 423pp.
- GÓNZALEZ Alonso Carlos, *Principios básicos de la comunicación*, Trillas, México, 1999, 2ª.ed, 96pp.
- HALL Richard, *Organizaciones: estructuras y procesos*, Prentice Hall, España, 1979, 331pp.
- HERNANDEZ Sampieri, Roberto, Carlos Fernández y Pilar Baptista, *Metodología de la investigación*, Mc Graw-Hill, México D.F, 2003, 2ª ed. 705pp.
- KATZ, Daniel y Robert L. Khan, *La psicología social de las organizaciones*, Trillas, México, 1992, 290pp.
- MARTINEZ De Velasco, Alberto, y NOSNIK, Abraham, *Comunicación organizacional práctica*, Trillas, México, 1999 5ª ed. 111pp.
- ORNA, Elizabeth y Graham Steven, *Cómo usar la información en trabajos de investigación*, Gedisa, Barcelona, 2001, 240pp.

- PAOLI Antonio, *La comunicación*, Edicol, México, 1997, 138pp.
- RAMOS Padilla, Carlos, *La comunicación, un punto de vista organizacional*, Trillas, México, 1991, 70pp.
- RODRÍGUEZ Mancilla, Darío, *Diagnóstico organizacional*, Alfaomega: Universidad católica de Chile, México, 1999, 217pp.
- SÁNCHEZ Rodríguez Héctor David, *Aplicación de un modelo de comunicación proactiva en la reprivatización del grupo financiero Serfín*, tesisina UNAM, marzo 1999.
- BOOTH, Wayne C. y COLOMB, Gregory G, *Cómo convertirse en un hábil investigador*, Gedisa, Barcelona, 2001, 320pp.

CIBERGRAFÍA

- www.amai.org/NSE/NivelSocioeconómicoAMAI.pdf
- www.elprisma.com-apuntes-administracion_de_empresas/organizacion/
- www.gestiopolis.com
- www.ica.com.mx