



LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA COMO ENFOQUE ESTRATÉGICO PARA FORTALECER LA GESTIÓN DEL CONSEJO DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES *

INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATION AS A STRATEGIC APPROACH TO STRENGTHEN THE MANAGEMENT OF THE
RIGHTS COUNCIL OF CHILDREN AND ADOLESCENTS.

MIRLA C., MÉNDEZ G.⁽¹⁾

RESUMEN

El presente ensayo corresponde a un trabajo en proceso, sobre la comunicación, con la finalidad de proponer un Enfoque Estratégico para fortalecer la Gestión a nivel de las Instituciones Administrativas del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas tomando como referencia las relaciones comunicacionales del Consejo de Derechos, fundamentado en la teoría de la Comunicación Interna y externa, es importante mencionar la perspectiva teórico en esta fase , con un carácter descriptivo, en base a definir un conjunto de acciones y procedimientos para formular una orientación estratégica, en los cuales se desarrollaran una variedad de recursos comunicacionales para apoyar la labor en las organizaciones administrativas de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas. Es importante señalar en este ámbito que, la comunicación es parte del éxito empresarial e indiscutible. A medida de los grandes avances, los(as) gerentes aprueban que el trabajo apropiado y el logro de los objetivos propuestos tiene su fundamento no sólo en la disposición del servicio prestado, sino también en el buen funcionamiento y adecuada estructura de sus amplias redes de comunicación.

Palabras claves: comunicación interna y externa, enfoque estratégico, gestión.

ABSTRACT

This essay corresponds to a work in process, on communication, with the purpose of proposing a Strategic Approach to strengthen Management at the level of Administrative Institutions of the Protection System for Children, Girls and Adolescents of the Municipality of Barinas, taking as a reference the relationships Communication of the Rights Council, based on the theory of Internal and External Communication, it is important to mention the theoretical perspective in this phase, with a descriptive character, based on defining a set of actions and procedures to formulate a strategic orientation, in the which will develop a variety of communication resources to support the work in the administrative organizations of Protection of Children, Girls and Adolescents of the Municipality of Barinas. It is important to note in this area that, communication is part of business success and indisputable. In line with the great advances, the managers agree that the appropriate work and the achievement of the proposed objectives is based not only on the provision of the service provided, but also on the proper functioning and adequate structure of its extensive networks of communication.

Keywords: internal and external communication, strategic approach, management.

(*) Ensayo recibido: 23-01-18

Aceptado: 05-04-18

(1) Docente de la Universidad Fermín Toro (UFT), Extensión Académica Barinas, estado Barinas, Venezuela
Email: mirla.mendez79@gmail.com

INTRODUCCIÓN

PROBLEMÁTICA

Desde la antigüedad y durante el desarrollo histórico de la humanidad la comunicación ha sido un factor de vital importancia para todos los pueblos y debido al acontecer histórico, los progresos tecnológicos de la comunicación se han reforzado cada vez más en todos sus espacios. Las sociedades y los pueblos en general, necesitan estar permanentemente comunicados, dado el carácter social del individuo.

Por tanto, el perfeccionamiento de las evoluciones comunicacionales se ha convertido en una prioridad, en todos sus ámbitos. Toda organización, como un pequeño centro social, que comparte una misma visión y misión, además de objetivos comunes a todos los individuos, requiere con más razón en el día a día desarrollar los más altos niveles de comunicación en cada uno de sus espacios, con la finalidad de internalizar el sentir general de la organización, vista como un todo.

El avance de la comunicación en las estructuras organizacionales forma parte del triunfo de la optimización de la gestión. Consolidar la comunicación dentro de las organizaciones permite dar los lineamientos precisos a los (as) funcionarios(as), para que efectúen favorablemente su labor, con responsabilidad, son aspectos que deben ser de prioridad para las instituciones y sus labores principales.

La creatividad corporativa y el retorno de la información son aspectos indispensables para contar con un equipo organizacional motivado, y dispuesto para lograr los objetivos institucionales, y que los(as) empleados(as), se identifiquen con visión y misión organizacional.

Cada institución debe preocuparse por lo que sucede dentro y lo que se proyecta fuera de ella, realizar evaluaciones periódicas del desempeño y actitud laboral, de esta manera determinar los aciertos y los fracasos de la organización, así poder edificar o cambiar lo necesario para que los funcionarios realicen su trabajo según las funciones designadas, incrementando la producción y las utilidades comunicacionales entre las diferentes instituciones directa o indirectamente que la rodean.

Las empresas deben poner atención a todo su entorno, en este caso los organismos administrativos de protección de Niños, Niñas y Adolescentes del

municipio Barinas, como el Consejo Municipal de Derechos, realizan actividades puntuales y definen acciones para garantizar efectivamente los derechos y garantías a nivel colectivo, difuso e individual.

De esta manera es pertinente conocer sus competencias, sus usuarios, para lograr buenas relaciones comunicacionales entre ellos, dando muchas opiniones en relación a los casos atendidos y procesados. Por ejemplo, según estadísticas llevadas por Consejo Municipal de Derechos del Niño, Niña y del Adolescente del municipio Barinas (2017) se atendieron veinte (20) casos, de los cuales doce (12) son colectivos, tres (3) individuales y cinco (5) difusos, quedando todos resueltos. Sin embargo, hay muchos casos que llegan para escuchar a los usuarios, es allí donde los funcionarios deben estar ganados en atender formalmente a los afectados, manipulando las vías de información y destrezas entre los organismos públicos y el Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del estado Barinas.

La comunicación en las organizaciones no es sólo un estilo, o una novedad efímera, es una necesidad real demostrada. Debido a ésta premisa fundamental, se pretende realizar un modelo estratégico para fortalecer la gestión de las organizaciones Administrativas en especial, el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas.

Por otra parte, es evidente que si la comunicación fluye adecuadamente, desde la gerencia más alta hasta los demás miembros de la organización sin limitación de rango o jerarquía, el logro de las metas comunes y planteadas puede conseguirse de manera eficaz y eficiente, ya que promovería y existiría un compromiso asumido por todos. Por lo tanto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los elementos internos y externos comunicacionales que se plantean para mejorar el fortalecimiento de la gestión del Consejo de Derechos?

OBJETIVO O PROPÓSITO

Identificar los elementos de la Comunicación Interna y Externa como enfoque estratégico para fortalecer la Gestión del Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas.

JUSTIFICACIÓN

A partir de este ensayo, se pretende promover en todas las instituciones del Sistema de Protección, una nueva forma de gestionar la comunicación Interna y

Externa para que fluya adecuadamente, desde la gerencia más alta hasta los demás miembros de la organización sin limitación de rango o jerarquía, el logro de las metas planteadas puede conseguirse de manera más eficaz y eficiente, ya que existiría compromiso asumidos por todos. Cabe destacar, que empujar la comunicación dentro de las organizaciones, enlaza la definición de un conjunto de quehaceres y medios, desplegándose en una pluralidad de información para apoyar las tareas gerenciales.

Haciendo la revisión teórica exhaustiva, la investigación tiene como justificación ontológica el fenómeno de la Gestión en el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas, el cual tiene como propósito exponer de manera detallada las características de sus procesos comunicacionales para analizar cómo es y cómo se manifiesta dentro y fuera de las acciones gerenciales y sus componentes.

La justificación epistemológica se afianza en el proceso mismo de la formación gerencial, se analizará básicamente bajo la aplicación de criterios epistemológicos que fundan y definen la naturaleza y alcance de la comunicación Interna y Externa en el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas, en el cual a diferencia de la competitividad, se intenta lograr una visión global de las cosas, para poder ofrecer una esencia integral.

En relación a la Justificación Axiológica es importante reconocer la actitud profesional mediante la cual se propicia la reflexión desde distintos puntos de vista, tal como la participación y cooperación de diferentes disciplinas para proporcionar al gerente conocimientos que le permitan responder a las necesidades del Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, fortaleciendo a la organización mediante la destrezas institucionales comunicacionales en las actuaciones de los funcionarios, teniendo como norte el alcance de los objetivos corporativos. Promoviendo así una formación permanente producto de la ampliación de las fronteras del conocimiento, intercambiando el mismo, profundizando las acciones actuales y futuras. Este es un auge continuo que deben considerar los gerentes, de allí que se genera un gran progreso y un proceso de avance gerencial, como una técnica actual de trabajo, dentro de una noción infinita.

IMPORTANCIA

Cabe resaltar, que gestionar la comunicación y el impacto gerencial en las organizaciones dependientes del Sistema de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas, fundado mediante la responsabilidad asumida por la implementación de la Ley Orgánica Para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes (2007) , definiendo un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar el trabajo de este organismo en particular.

DESARROLLO

MOMENTO TEÓRICO

La comunicación organizacional involucra personas, sus cualidades, sus emociones, sus relaciones y destrezas. La comunicación es el componente más trascendental en toda organización. Bajo este enfoque, no existiría ninguna organización. La comunicación organizacional no sólo debe existir de manera interna, sino que las instituciones deben manifestar externamente sus objetivos, beneficios, servicios a sus usuarios y a la sociedad en general.

La comunicación dentro de las organizaciones reside en una acción variable, de forma dinámica, manteniendo el valor de la identidad estructural. Igualmente se debe reflexionar, que las organizaciones no son algo estancado, y se deben adaptar en la búsqueda del perfeccionamiento y estrategias gerenciales.

Vallejo, (2014) propuso mejorar la comunicación y realizó su trabajo para definir las estrategias de Comunicativas, el cual se denominó: La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el Cantón San José de Chimbo, período 2012- 2013, con lo que se pretendió resolver del deterioro de comunicación efectiva en la Unidad Educativa del Colegio Corina Parral de Velasco Ibarra.

En la investigación se utilizaron técnicas como: la observación directa y las encuestas, que fueron aplicadas a (23) veintitrés profesores, (166) ciento sesenta y seis estudiantes. Los resultados arrojaron las siguientes conclusiones: falla en los compromisos por parte de los docentes y autoridades educativas para la atención de la Comunicación, razón por la cual existe desmotivación; se evidenciaron que tienen apatía en

corregir, instruirse perennemente, renovar y en emplear condiciones auténticas para lograr la tan aspirada eficacia educativa.

Para Chiang (2014) "el objeto de la comunicación de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes" (p.8). La comunicación en la organización funda uno de los elementos principales para modular las recomendaciones entre los diferentes departamentos de las organizaciones.

A criterio de García, (2014) "la Comunicación Organizacional está orientada al grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella" (p.30). Para este autor en el caso de una empresa, está integrado por accionistas, directivos, empleados, contratistas, entre otros. La comunicación también se consigue al producirse de manera formal e informal. Puede existir un desequilibrio entre el sistema de comunicación empleado por la compañía para su "Comunicación externa" y el usado con fines "internos". Ocasionalmente la inestabilidad entre ambas comunicaciones, terminan sin conocer lo que sucede en la organización, ni a través de las gestiones externas: publicaciones, distribuidores e inclusive por la competitividad. Esta demostración marca la insuficiencia de una unión entre las comunicaciones externa e interna. Dicha armonización ha de darse en los contenidos (por supuesto), en los procesos, en la cantidad y en el estilo.

De acuerdo a los planteamientos anteriores se deduce que en el ámbito organizacional hay programas de cambio, el cual significa aglutinar cotidianamente esfuerzos y compromisos colectivos alrededor de un liderazgo eficaz para enfrentar un proceso de vital interés para la supervivencia y desarrollo de los funcionarios que laboran en el Consejo Municipal de Derechos y de la sociedad en general. De ahí la importancia de contar con un sistema e instrumentos de comunicación que faciliten la gestión del cambio organizacional, logrando satisfacer en un sentido amplio los requerimientos de la empresa y el trabajador y enfrentar los retos que impone la actual tecnología global.

MOMENTO METODOLÓGICO

En base al estudio del arte, se realizó consultas documentales, bibliográficas, revisión de investigaciones doctorales realizadas y también a través de fuentes secundarias sobre las variables del contenido

de la Comunicación y su gestión en el Consejo de Derechos del municipio Barinas. Dicho tema se fundamenta bajo un enfoque descriptivo, porque permite la indagación y el acercamiento inmediato con la esencia de la investigación, y permite la recogida de las evidencias y se cotejaron la presunción con la experiencia en la indagación de la realidad.

Teóricamente Arias (2016) define como "la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna" (p.31). Reconociendo todos los antecedentes a la observación agrupada y ordenada, permitiendo aglutinar información para explicarlos descubrimientos, así como la representación de los fenómenos. Hay que resaltar que se abordó la realidad organizacional del Consejo Municipal de Derechos, a través de la comunicación como elemento significativo para la recolección inmediata de información, seguido con la aplicación de cuestionario, tipo Likert para así describir y analizar las variables objeto de estudio

La justificación metodológica reconoce el abordaje de los testimonios de forma objetiva, ya que se efectuará un cálculo íntegro, examinando la convicción del objeto de estudio. Se pretende estudiar una población de veintidós (22) funcionarios del Consejo Municipal de Derechos niños, niñas y adolescentes del municipio Barinas.

AVANCES

Para éste ensayo científico, se logró identificar los objetivos, las variables objeto de estudio, como son: Comunicación Interna y Externa, Enfoque Estratégico, Gestión; su fundamentación teórica-metodológica, las acciones que se propone para desarrollo del abordaje de la Comunicación Interna y Externa en la Gestión organizacional en materia de Niños, Niñas y Adolescentes del municipio Barinas. Igualmente abarca la interpretación y el funcionamiento de la Gestión bajo sus perspectivas. Esto constituye un gran avance para la investigación, considerando que los organismos deben formarse bajo la transdisciplinariedad comunicacional obteniendo de cada enfoque los conocimientos necesarios que asienten un abordaje altamente demostrativo y aplicativo.

Igualmente se Identificaron las interrogantes a estudiar, definidas de la siguiente manera: ¿Cuáles son las características que predominan actualmente en el proceso de Comunicación Interna y Externa en el

Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas? ¿Utiliza el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas la Comunicación Gerencial formal? ¿Existe en el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas Comunicación entre los(as) funcionarios(as) que les permite desempeñarse y rendir al máximo? ¿Cuál será el enfoque estratégico interno y externo orientado al Consejo Municipal de Derechos del Municipio Barinas al utilizar los procesos de la Comunicación para fortalecer su gestión?

La gerencia ha tenido cambios progresivos. Los organismos administrativos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes no escapan de esta realidad, ya que son organizaciones corporativas representadas por la combinación de capacidades múltiples, conocimientos en diversas áreas y en fin de la simbiosis del líder-gerente en función al contexto en el cual se desenvuelve toda organización. Se realizó la revisión teórica fundamentando la propuesta de comunicación interna y externa y así fortalecer la gestión del Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

CONCLUSIONES

Para efectos de este ensayo científico hay que destacar que el tema está en proceso de desarrollo. Igualmente, podemos decir que la Comunicación Interna y Externa constituye uno de los elementos principales para modular las atribuciones entre las diferentes áreas del trabajo de toda organización, y su principal función es de apoyar el logro de los objetivos gerenciales, mejorando la identidad de los(as) empleados(as) con la organización. Se considera para este caso, que las instituciones administrativas del Sistema de Protección no pueden existir sin comunicación. Igualmente se visualizó un mapa de ideas a través de un enfoque estratégico comunicacional para fortalecer la Gestión del Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Barinas.

En este trabajo se analizó, y se desarrolló apenas, un pequeño acercamiento a los fundamentos internos y externos en particular a la realidad de la Gestión y los elementos comunicativos del Consejo Municipal de Derechos del Niño, Niña y Adolescente del municipio

Barinas. La definición se realizó a partir de un análisis exclusivo de la información revisada.

Es necesario mencionar, que en el ámbito institucional el Consejo Municipal de Derechos del Niño, Niña y del Adolescente del municipio Barinas, no cuenta con una cultura organizacional bien apoyada en los Sistema de Comunicación interna y externa con los(as) funcionarios(as), dada las condiciones que anteceden en esta institución y los diversos cambios organizativos no permite realizar el trabajo de manera efectiva y organizada, de esa forma se ha observado claramente que no cumple la función primordial para la cual fue concebida.

En el Consejo Municipal de Derechos del Niño, Niña y del Adolescente del municipio Barinas, debe existir una evolución la organización que tenga sus aperturas desde la más alta gestión acorde a sus competencias gerenciales.

La empresa, concebida como un sistema, el Consejo de Derechos también se relaciona con su entorno (organismos públicos en general) a partir de la comunicación, de ahí que haya que plantearse una gestión adecuada de la misma si deseamos su desarrollo futuro y la supervivencia de dicha organización. Afianzándose en una gran relevancia y aporte científico para corregir problemática sociales indispensables en materia de derechos de niños, Niñas y Adolescentes en el estado Barinas

Este enfoque será integrado como una única política de Comunicación Interna y Externa para fortalecer la Gestión en el Consejo de Derechos, la comunicación permitiría una óptima atención a los usuarios. De allí se desprende la adaptabilidad del Enfoque Estratégico Gerencial Comunicacional a las diferentes instituciones del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en el estado Barinas.

Igualmente, es pertinente señalar la importancia del tema y a partir de este ensayo se continuarán y se desarrollaran nuevas investigaciones, también dando pie a continuar esta investigación en el Consejo Municipal de Derechos para ampliar una mejor proyección, vista como un todo y así penetrar en el aspecto más amplio y genérico de la imagen de la Gestión, enfocado hacia todas las formas de comunicación desde el ámbito institucional o corporativo.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016) El Proyecto de Investigación Científica. Introducción a la Metodología Científica 7ma Edición. Espítome, Venezuela
- Chiang, M. (2014). Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas. Málaga, España: Editorial Vértice
- Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y adolescentes (2017) Estadísticas de atención de casos del Área de Defensa, municipio Barinas.
- García, S. (2014). Organización y Administración de Empresas, una visión práctica. Madrid, España: Editorial ESIC
- Ley Orgánica Para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes. Gaceta Oficial N° 5.859 Extraordinario del 10 de Diciembre de 2007
- Vallejo, M. (2014) La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del Colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el Cantón San José de Chimbo, periodo 2012-2013. Trabajo de Grado de Maestría. Universidad Estatal de Bolívar