

TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO:

INSTITUTO TECNOLOGICO DE ORIZABA

*Hernandez Morales Efraín.

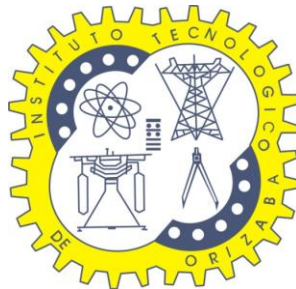
*Fundamentos de Ingeniería Administrativa

*Hora: 07:00 - 09:00.

*Profesor: Dr. Fernando Aguirre Y Hernandez.

** Art. 5: "Comunicación Organizacional como factor de éxito en los resultados de la empresa"*

**Orizaba, Ver a 18 de Septiembre de 2017.*



Contenido

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE ÉXITO EN LOS RESULTADOS DE UNA EMPRESA.	1
Introducción.	1
Conceptos básicos para entender la comunicación organizacional.	2
Importancia de la comunicación en la organización.	3
El proceso de la comunicación.	4
Las funciones de la comunicación en la organización.	5
Las direcciones de la comunicación en la organización.	6
Comunicación descendente (hacia abajo).	6
Comunicación ascendente (hacia arriba).	7
Comunicación horizontal.	8
Formas de comunicación en la organización.	8
Barreras de la comunicación en la organización.	10
Comunicación organizacional.	11
Conclusión.	12
Agradecimiento.	12
Referencias.	13

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE ÉXITO EN LOS RESULTADOS DE UNA EMPRESA.

Introducción.

La comunicación es un proceso que como humanos ponemos en práctica todos los días; el ser humano al ser social tiene la necesidad de expresar sus ideas, sentimientos, vivencias, etc. Es importante para las personas entablar una relación con otros para que este logre la aceptación de otro y de esta manera satisfacer ese deseo sentirse importante.

Dentro de las organizaciones la comunicación debe estar inmiscuida en todas y cada una de las actividades que cada colaborador realiza, así como también, es algo que concierne a todos los departamentos y áreas de la empresa.

Sin la comunicación dentro las empresas, muchos de los procesos se verían afectados y surgirían problemas que puedan afectar la organización. Por otro lado, independientemente de que la comunicación sea eficiente existe muchas barreras que pueden llegar afectar el contenido de los mensajes que se emiten.

El proceso de comunicación debe ser realmente bueno, tanto fuera (con otras organizaciones) como dentro de la organización, de esta manera se da paso a que distintas ideas pueden ser tomadas en cuenta.

No hay que olvidar que la comunicación, es un punto importante para que las empresas alcancen el éxito, así como también, en el establecimiento de una adecuada cultura organizacional.

Conceptos básicos para entender la comunicación organizacional.

A continuación se describen algunos conceptos básicos:

- *Comunicación:* es la actividad por la cual se intercambia información de manera consciente entre dos o más individuos, con la finalidad en enviar o recibir mensajes y significados mediante de señales, signos y normas semánticas (Wikipedia, 2017).
- *Organización:* “estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo” (Wikipedia, 2017).

Se puede decir que la comunicación organizacional es el proceso por el cual, dos o más colaboradores de una empresa, intercambian información a través de distintos medios, con la finalidad de agilizar los procesos dentro de la organización y cumplir los objetivos planteados.

Importancia de la comunicación en la organización.

El proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, es un elemento clave para el desarrollo y éxito de estas. La mayoría de actividades y procesos, primero se planean y después se ejecutan; el recibir la información correctamente favorece a la empresa en el sentido de que las ordenas son captadas con claridad y por consiguiente, las actividades realizadas con un alto grado de eficiencia. Esto contribuye a que la empresa genere mayor productividad.

Dentro de las organizaciones la comunicación ayuda al fortalecimiento de las relaciones entre sus colaboradores y puede motivar a los mismos, creando una cultura organizacional estable. Por otro lado una comunicación deficiente solo empeorara el clima laboral, provocando que muchas actividades se vean obstruidas por falta de información.

Las diferentes barreras con las que se puede topar la comunicación, da pie a distorsiones y malos entendidos, que pueden acarrear problemas entre el mismo personal; esto puede afectar el estado de ánimo de los colaboradores al punto de que se sientan fuera de lugar y por otro lado crear discrepancias entre ellos. Es necesario, detectar que problemas de comunicación pueden estar presentes y solucionarlos de forma correcta.

El proceso de la comunicación.

Debido a que la comunicación es un proceso, es necesario que exista alguien que produzca el mensaje, es decir, que lo origine, siendo este el *emisor*, y por otro lado, también debe haber alguien que lo reciba, en este caso, un *receptor*.

Para Gordon (1997), la buena comunicación es caracterizada por tener dos sentidos, en donde esta fluye de un sujeto o grupo a otro y viceversa, ofreciendo retroalimentación de ambas partes, lo que da pie a un ciclo que se puede repetir una infinidad de veces; de esta manera ambas partes son beneficiadas con la información que se desea transmitir.

En el proceso de comunicación hay un *emisor* que es el que se encarga de formular el *mensaje*, después lo *codifica*; es decir lo expresa tal cual como quiera que sea entendido. La vía por la cual se filtra el mensaje, es el *canal*, pudiendo ser este formal o informal (la voz, la televisión, la radio); seguido de esto se utiliza un *decodificar*, el cual es el medio (el teléfono, el oído, e-mails) por donde el mensaje llega al *receptor*. Por último, la *retroalimentación*, se utiliza para corroborar que la comunicación fue exitosa y que el mensaje fue entendido como en un principio se transmitió. En la figura 1, se muestra el proceso de comunicación.

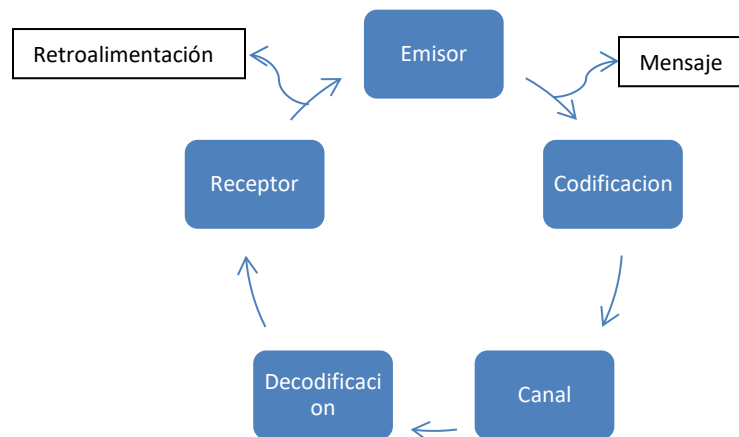


Figura 1: El Proceso de Comunicación. Fuente: elaboración propia, en base a Robbins (2004)

Las funciones de la comunicación en la organización.

Al hablar de comunicación en las organizaciones, es necesario conocer las principales funciones con las que se utiliza dentro de las empresas:

- Expresión de emociones.
- Transmitir información.
- Control.
- Motivación (Robbins, 2004).

Dentro de la organización, la mayoría de los colaboradores tienen grupos de trabajo, en donde interactúan unos con otros; siendo esta su principal fuente de socialización dentro de la empresa. La comunicación existente en los grupos de trabajo fomenta el compañerismo y es ahí donde el personal puede *expresar* sus sentimientos, sean estos de satisfacción o de fracaso.

En otra instancia, la comunicación es utilizada para *transmitir información*; dependiendo de la información es la reacción que tendrá quien la reciba. Hay casos en los que la información ofrecida a los colaboradores facilita la toma de decisión en los casos que se requiere y, por otro lado, la especificación de las actividades que se realizarán.

La *motivación* dentro de la organización, se lleva a cabo a través de la comunicación. Dentro de la ejecución de las actividades de los colaboradores, muchas de las veces es necesario incitarlos a que mejoren su desempeño en caso de que este no sea adecuado. La forma de motivar a cada uno de los trabajadores dependerá de las necesidades de cada uno; tiene que haber una buena comunicación para comprender que es lo que el trabajador necesita.

Por último y no menos importante, la actividad de control en la organización lleva implícita la comunicación, pues esta se utiliza para expresar lo que los directivos quieren que realicen los empleados y de alguna manera controlar su conducta.

Las direcciones de la comunicación en la organización.

La comunicación puede tomar caminos diferentes, es decir, puede fluir hacia arriba o hacia abajo (sentido vertical) y de forma horizontal.

Comunicación descendente (hacia abajo).

Esta dirección de la comunicación se caracteriza por ir pasando de un individuo o grupo de nivel alto hacía sus subordinados; es decir, el presidente de la empresa pasa transmite información al vicepresidente, este a los gerentes y estos a los jefes; por último los jefes a los supervisores y estos a los empleados. En síntesis la comunicación va desde el nivel más alto en la jerarquía de la organización, hasta el nivel más bajo de la misma.

Cada nivel de arriba hacia abajo, usa la comunicación para transmitir órdenes y dirección a los trabajadores, asignar objetivos, informar de políticas y procedimientos, definir problemas que aquejen a la organización y recibir retroalimentación de desempeño.

Los altos puestos, buscan distintos métodos para hacer llegar la información a sus subordinados. La comunicación entre estos puede ser frente a frente (por lo regular se hacen juntas de trabajo); otros medios por los cuales se hace llegar la información es a través de llamadas telefónicas, e-mails, cartas enviadas por correo, estableciendo boletines informativos en la áreas de trabajo o recorriendo todo el centro de trabajo.

Comunicación ascendente (hacia arriba).

La comunicación ascendente se caracteriza porque, la información fluye desde el nivel más bajo de al nivel más alto en la jerarquía organizacional, es decir, es la información que los empleados envían a sus superiores; estos también realizan envíos de información a sus jefes y los jefes a los gerentes, por último los gerentes suelen mandar la comunicación a los directivos de más alto nivel o en su defecto al presidente de la empresa.

Esta dirección de comunicación es útil para dar retroalimentación a los puestos superiores, dar a conocer los avances en de las metas planeadas, así como también para dar informes de problemas que surjan en los niveles bajos.

El buen uso de la comunicación ascendente facilita la recolección de datos para los puestos superiores y los cuales basándose en la información recibida pueden planear mejoras. Algunos medios de transmisión de información utilizados en la comunicación ascendente son los siguientes:

- Buzones de sugerencias.
- Encuestas.
- Reuniones de grupos de trabajo.

Comunicación horizontal.

La comunicación horizontal es aquella que se da en un solo nivel de la jerarquía organizacional, es decir, se da en un solo nivel pudiendo ser el de trabajadores, jefes, gerentes o niveles superiores; esto solo incluye la transmisión de la información entre los individuos o grupos de algunos de los niveles antes mencionados y no se inmiscuye a otros más. (Favaro, 2015)

Formas de comunicación en la organización.

La comunicación tiene dos tipos, dependiendo de los canales de transmisión que se utilicen y la velocidad de la misma, estos tipos son:

- *Formal:* este tipo de comunicación el contenido de la información se relaciona con aspectos de la organización. El canal que más se utiliza para enviar la información es el escrito, es decir, se usan memorándums, correos, entre otros canales oficiales que la empresa tenga establecidos. La información transmitida es confiable ya que contiene modelos y reglas establecidas. Algunas de sus ventajas son:
 - Información certera.
 - Previene la alteración y falta de información.
 - Mejora el control.
 - Refuerza la cultura interna. (LRH, 2016)
- *Informal:* al igual que la comunicación formal, el contenido de la información corresponde a la organización; sin embargo, los canales o medio utilizados no son oficiales; ejemplos pueden ser las conversaciones en los pasillos, grupos de noticias, teleconferencias entre otros. Dentro de esta forma de comunicación son comunes los rumores, pérdida de información, el carecimiento de credibilidad de la información y a menudo crean problemas. Por otro lado hay que resaltar que la transmisión de la información y retroalimentación se realiza de una forma más rápida.

- *Externa:* la comunicación se entabla con entidades externas a la organización; la empresa da mensajes a diferentes audiencias para mantener contacto con ellas, por otro lado, promueve sus productos o servicios y transmite una imagen favorable de sí misma.
- *Interna:* este tipo de comunicación se da dentro de la organización e incluye a todos los colaboradores, manteniendo la relación entre ellos; así mismo haciendo uso de los canales de comunicación se informan las actividades, metas y objetivos logrados. (Cruz Nieves, 2006)
- *Escrita:* la comunicación a través de escritura se caracteriza por tener mensajes claros, bien definidos y concretos; la información que se envía por parte del emisor es captada por el receptor tal cual se plasmó. Los medios más comunes de comunicación escrita son los siguientes (Perez & Candale 2010, citados por King Nuñez, 2012):
 - Boletín interno.
 - Memorándum.
 - Convocatorias.
 - Encuestas.
 - Circular¹.
- *Oral:* la comunicación de forma oral, es la más utilizada dentro de las organizaciones, sin embargo, el entendimiento de la información no siempre es lo que se dice, debido a complicaciones en la interpretación que el receptor le da al comunicado. Su uso es muy común en la comunicación informal. Ejemplos son los siguientes:
 - Conferencias.
 - Reuniones.
 - Teléfono.

¹ *Circular:* "Documento preparado para comunicar un mensaje idéntico a un grupo (círculo) de personas o al público general" (Wikipedia, 2017).

- No verbal: la comunicación no verbal es utilizada como complemento de la comunicación oral. Las expresiones del rostro y corporales pueden servir de apoyo, pero algunas veces no es así; pudiendo transmitir inseguridad, falta de conocimiento del tema o demasiada credibilidad. Otros medios de comunicación no verbal pueden ser:
 - Señalizaciones.
 - Murales.
 - Cartel de avisos.

Barreras de la comunicación en la organización.

La comunicación en la organización, al igual que fuera de ella, no está exenta de fallos en los contenidos que se quieren transmitir. Estos fallos muchas de las veces generan problemas organizacionales; las actividades se pueden ver afectadas por información faltante.

Las barreras o muros con los que se topa la comunicación, se pueden originar en el emisor, en el receptor, en el mismo mensaje, en el canal o en la retroalimentación. Algunas barreras en la comunicación son las siguientes:

- Planeación del mensaje escasa o nula.
- Rumores o hechos imprecisos.
- Alteración del mensaje y/o semántica.
- Poca claridad al expresar la información.
- Información perdida por retención restringida.
- Comunicación de forma impersonal.
- Desconfianza.
- Exceso de información. (Villareal Toral, 2013)

Comunicación organizacional

Dentro de las empresas, la comunicación siempre ha sido un factor importante a tener en cuenta. Esta herramienta da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones. Mediante la comunicación se logra manifestar lo que se requiere, las metas y los deseos de los colaboradores.

La comunicación organizacional permite conocer más a fondo al capital humano de la empresa, el desarrollo que tienen y la productividad que brindan; esto debido a que el ser humano es social y siempre busca el entendimiento con sus semejantes.

Sabiendo que la comunicación es un proceso, la comunicación organizacional es el “proceso” en el cual se envían y reciben mensajes dentro de una organización; en otras palabras, es la cantidad de información que se transmite entre los diferentes colaboradores de la empresa, sus públicos y el medio que la rodea.

El contexto de la comunicación y la información que se desea transmitir dentro de las empresas depende de los niveles jerárquicos, pues esta se puede traducir en órdenes, aceptación de políticas, preguntas, entre otros.

Como es bien sabido, la efectividad y el buen rendimiento de la empresa dependen de que esta tenga una excelente comunicación organizacional, ya que esta es indispensable para lograr los objetivos que la empresa se propone y permite una buena proyección de imagen al público externo.

La comunicación organizacional es propia de las empresas; esta es útil para gestionar el conocimiento y corregir acciones que puedan afectar a los procesos de producción. Dentro de la empresa es indispensable que no existan barreras de comunicación que supongan un riesgo para la interacción de la estructura organizacional.

Conclusión.

La comunicación dentro de las empresas es un tema imprescindible para el correcto funcionamiento de la misma. Una buena comunicación alienta a la organización en general a cumplir los objetivos que se propone. Así mismo es un factor clave para el éxito empresarial, pues con una correcta comunicación de la dirección a sus colaboradores y viceversa, la empresa sabrá que es lo que se tiene que hacer y los objetivos que se tiene que cumplir.

El correcto flujo de la información da pie a que todas las actividades encomendadas se realicen tal cual se planearon y que no haya problemas al realizarlas. Es importante que las barreras de comunicación que puedan existir en la organización sean eliminadas, pues estas entorpecen el contenido de los mensajes y a su vez la productividad de los colaboradores. Así mismo se tiene que evitar la transmisión de información no fiable o de rumores, pues esta suele traer problemas entre el personal de la empresa y en general.

Por otro lado una buena comunicación entre los colaboradores y directivos, da lugar al entendimiento de las necesidades de cada uno y de esta forma saber cómo motivarlos y sobre todo, seguir avanzando en lo planeado por la organización. Una empresa sin comunicación, es como un barco a la deriva, pues sin una voz que la guíe nunca sabrá por dónde ir.

Agradecimiento.

Agradezco profundamente al Instituto Tecnológico de Orizaba por contribuir a mi formación profesional hasta el día de hoy, al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) por el apoyo económico que me brinda para seguir con mis estudios de maestría, a los profesores de la Maestría en Ingeniería Administrativa por darme la oportunidad de ingresar al programa y por último al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por fomentarme la cultura de escritura y lectura de artículos.

Referencias.

- Cruz Nieves, F. (06 de Agosto de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-comunicacion-organizacional/>
- Favaro, D. (2015). *Comunicacion Organizacional: Planificacion de la comunicacion en grupos y organizadores*. Buenos Aires: Creas.
- Gonzales, L. (29 de Marzo de 2013). *bibliopos*. Obtenido de <https://www.bibliopos.es/canales-formales-e-informales-de-comunicacion/>
- Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamerica.
- King Nuñez, K. I. (29 de Marzo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- LRH. (28 de Febrero de 2016). *Los Recursos Humanos.com*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/canales-formales-de-comunicacion-ventajas-y-desventajas/>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Villareal Toral, A. C. (29 de Octubre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-elemento-de-exito-en-las-empresas-y-organizaciones/>
- Wikipedia. (10 de Junio de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Circular>
- Wikipedia. (12 de Septiembre de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

Wikipedia. (14 de Septiembre de 2017). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>