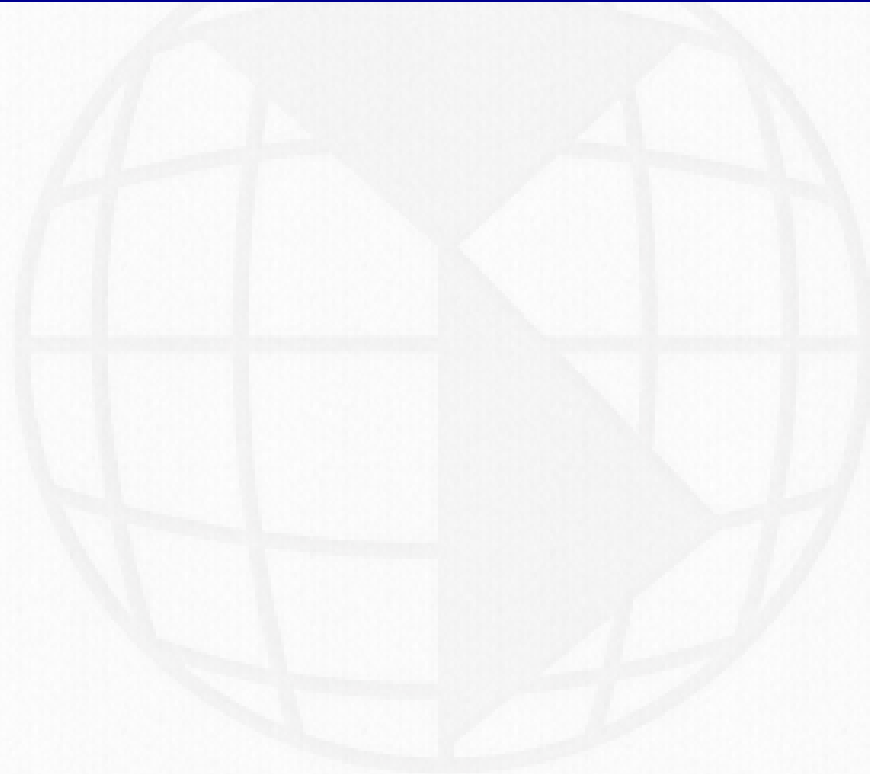




UNID®

UNIVERSIDAD  
INTERAMERICANA  
PARA EL DESARROLLO

# Comportamiento organizacional



## Sesión No. 10

### Nombre: Comunicación Organizacional

---

#### Contextualización

---

En esta sesión nos daremos cuenta de la importancia que tiene la comunicación organizacional dentro de las empresas (organizaciones) y también la importancia que gesta hacia afuera de las mismas, recordemos que las empresas se encuentran inmersas en contextos sociales en donde éstas no pueden deslindarse de sus públicos.

Ahora bien, si tenemos en cuenta la comunicación organizacional en las empresas, daremos cuenta que el buen funcionamiento y rendimiento de las mismas depende directamente de la comunicación, así también como la buena apariencia hacia el exterior.

La comunicación organizacional estudia la forma más eficiente en la que se pueden producir los procesos de comunicación, a fin de lograr alcanzar en tiempo y forma los fines propuestos, logrando al mismo tiempo una imagen armónica y orden. La comunicación en las organizaciones no es un proceso aislado, es decir que no se da en un sólo sentido, aun cuando si se hace referencia de un proceso jerárquico, la comunicación siempre ve involucrado el ente colectivo.

El objeto de estudio de la comunicación organizacional es el proceso de comunicación en las empresas considerando los objetivos, propósitos, métodos y acciones en común, este fenómeno es parte de un proceso grupal o colectivo que tiene como objetivo la búsqueda constante y mediante un proceso de evaluación continua, mejores constructos para lograr objetivos planteados.

---

## Introducción al Tema

---

### ***¿Qué es la comunicación?***

Es importante antes de comenzar a hablar de la comunicación dentro de las organizaciones, dejar claro lo que significa la comunicación. La comunicación es una interacción entre dos personas en donde una se pone en contacto con la otra a partir de un mensaje, mismo que puede ser oral o escrito, quien emite el mensaje se denomina transmisor y quien lo recibe se denomina receptor (Esthepen, 2004).

La comunicación es un proceso circular, pues quien emite el mensaje espera a que el otro le responda, de esta manera se invierten los papeles consecutivamente.



## Explicación

### Proceso de la comunicación organizacional

#### *¿Qué elementos intervienen en el proceso de comunicación?*

#### Elementos de la comunicación

Para que exista la comunicación, no simplemente hay un receptor y transmisor, también intervienen una serie de elementos los cuales a continuación se enlistan:

- Emisor: se denomina así a la o las personas quienes desean transmitir una idea a través de un mensaje, es quien o quienes inician el proceso de comunicación.
- Canal: se trata del medio por el cual se transmitirá el mensaje, el cual puede ser a través de la escritura, del teléfono o de alguna herramienta tecnológica de la comunicación.
- Receptor: como ya se comentó, el receptor es la persona o las personas quienes reciben el mensaje.
- Codificación: una vez que se recibe el mensaje comienzan los procesos cognitivos de recepción, asimilación y acomodación para entender el mensaje.
- Retroalimentación: se da después de entender el mensaje, considerándose el paso siguiente a la asimilación, es cuando el receptor responde a dicho mensaje.



Es a través de la interacción de los elementos ya mencionados que se logra el proceso de comunicación en las organizaciones, se entiende este proceso cuando se pretende que los empleados realicen determinadas tareas para lograr las metas, es de suma importancia que se cerciore de que no se han saltado ningún elemento antes mencionado, ya que si falta alguno de los elementos anteriores, el proceso de comunicación no será adecuado y el mensaje se puede distorcionar.

*La comunicación organizacional es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella, la comunicación ayuda a los miembros a lograr las metas individuales y de organización, al permitirles interpretar el cambio de la organización y finalmente coordinar el cumplimiento de sus necesidades. (Slocum, 2009, p.78).*

## **Dirección de la comunicación**

### ***¿Cómo se puede dirigir la comunicación?***

Es importante dentro del estudio del comportamiento organizacional que se dirija la comunicación en dirección al logro de los objetivos y metas propios de la empresa, así podemos dirigir la comunicación en relación a la operabilidad, gestión, a las técnicas y propiamente a la comunicación interna (Amorós, 2007).

### **En relación a la organización**

La comunicación organizacional se puede dirigir para mejorar la función operacional de los siguientes eventos:

- Poder mantener la cultura organizacional de tal forma que se comuniquen efectivamente las normas y reglamentos propios de la organización.

- De manera externa ayuda a mantener la imagen de la empresa a través de la comunicación óptima del eslogan y de las finalidades de la organización.
- Mejorar las relaciones entre los distintos departamentos o áreas de la empresa, de tal manera que a través de la comunicación efectiva no haya malos entendidos ni distorsiones del trabajo que le corresponde a cada quien.



### **Gestión de la función comunicativa**

Con la finalidad de conseguir las metas propias de la organización, la comunicación se puede dirigir al logro de los siguientes elementos:

- Fijar de manera analítica y estratégica las responsabilidades y acciones de los diferentes responsables dentro de la organización, asegurando el claro entendimiento.
- Gestionar a través de la comunicación la metodología para la operación de la organización de manera interna y externa.
- A través de la efectiva comunicación se logra tomar las mejores decisiones en cuanto a las prioridades o problemas que puedan surgir.



## A nivel de comunicación interna

En los puntos anteriores de este subtema se habló de la importancia de la comunicación en dirección a una mejor productividad e imagen propia de la empresa y de los servicios a los cuales se dedica, otro punto importante es la comunicación en dirección al nivel interno de la empresa:

- Es a través de la comunicación efectiva que se puede lograr una verdadera motivación de los trabajadores y lograr un mayor rendimiento.
- Dentro de las reuniones propias de las distintas áreas en las cuales la finalidad es coordinar el trabajo de cada quien, si no se logra que los integrantes entiendan bien la parte del trabajo que les corresponde no se logrará cumplir dicho objetivo, por lo tanto la comunicación es importante en entrevistas y reuniones.

## Barreras de la comunicación organizacional

### *¿Cómo surge la resistencia al cambio?*

Como ya pudimos ver en el subtema anterior, la comunicación efectiva es de suma importancia para el logro de las metas de la organización, por lo tanto también es importante determinar e identificar las barreras que puedan surgir para evitar la correcta comunicación, esto con la finalidad de mejorar (Slocum, 2009).

- Barreras semánticas: al hablar de semántica se hace mención al significado de las palabras, una barrera es cuando se utilizan las palabras con una finalidad distinta a su significado original, lo cual provoca confusiones en el receptor.
- Barreras psicológicas: este tipo de barreras se refiere a cada persona, pues como ya se ha analizado en distintas sesiones de esta asignatura, la percepción y comportamiento individual influyen mucho y es un factor

determinante para la manera de entender los mensajes que se desean transmitir. También existen factores que se deben cuidar y considerar para evitar las barreras psicológicas, como por ejemplo el tono de voz, la manera en la cual se piden las cosas y la apariencia física.

- **Barreras físicas:** éstas se refieren a los factores ambientales propios de la empresa, como por ejemplo el exceso de ruido y las herramientas mediante las cuales se comunican.
- **Percepción selectiva:** tiene que ver con factores propios de las personas, mismos que están influenciados por elementos que ya se han analizado como la motivación y las necesidades específicas de cada empleado.
- **Defensa:** se convierte en barrera cuando las personas a las cuales se les transmite el mensaje se sienten amenazadas y eso dificulta que logren interpretar correctamente el mensaje.



## Lineamientos para mejorar la comunicación organizacional

### *¿Cómo crear equipos de alto rendimiento?*

Ahora que ya se enlistaron los elementos que dificultan la comunicación dentro de una organización es importante saber qué se puede hacer para mejorar la comunicación, tomando en cuenta que los elementos anteriores pueden existir en cualquier momento.



## **Diagnóstico de la comunicación**

Lo primero que se debe realizar es un diagnóstico de la comunicación dentro de la organización para saber y detectar las barreras comunicativas y poder realizar modificaciones específicas según las deficiencias.

Una vez detectadas las áreas de oportunidad en cuanto a la comunicación, lo siguiente es diseñar estrategias de mejora para resolver las deficiencias encontradas.

Ya se ha mencionado la importancia de la cultura organizacional, dentro del área comunicativa es importante llevarla a cabo, pues mediante una cultura comunicativa se puede mejorar el entendimiento de los mensajes, ya que los empleados sabrán la dirección y finalidad de los mismos evitando en la mayoría de la veces los malos entendidos.

Otra estrategia efectiva para mejorar la comunicación organizacional es establecer las competencias comunicativas propias de la organización, de tal forma que también los empleados logren transmitir mensajes de manera eficaz.

## **Nuevas tecnologías en la comunicación**

### ***¿Cómo crear equipos de alto rendimiento?***

Cuando se habla de tecnologías se hace referencia a todos los aparatos electrónicos que se han creado en los últimos años, por ende las tecnologías en la comunicación se refieren a todos los aparatos electrónicos que sirven para comunicar.

Dentro de una organización se han utilizado estas herramientas a favor de una mejor comunicación dentro de la empresa a través de los sistemas de computación administrativa, la red de computadores que a la vez pueden estar conectadas entre sí y principalmente el sistema de Internet.

Hoy en día las instituciones que buscan ser competitivas a nivel internacional y nacional deben obtener las mejores tecnologías comunicativas, pues quien utiliza herramientas tecnológicas logran una mayor competitividad “de allí que un reto en las organizaciones es generar sentido del trabajo en torno a las nuevas tecnologías comunicativas” (Slocum, 2009, p. 98).

En la nueva era de la comunicación en la cual la tecnología comunicativa es esencial en las vidas de la personas, se debe saber que las herramientas tecnológicas dentro de las organizaciones no se trata de un lujo, ahora es una necesidad, pues como ya se comentó, para lograr ser competentes se tienen que tener las herramientas comunicativas.

En un momento histórico donde la globalización es un tema importante, las empresas trasnacionales deben poseer herramientas tecnológicas de vanguardia que les asegura la efectiva comunicación sin importar la distancia en la cual se encuentren.

Por lo tanto internamente, las herramientas tecnológicas de la comunicación son importantes para optimizar la productividad interna de los trabajadores, de igual forma externamente es de suma importancia para lograr ser una empresa competitiva.

Ya que se mencionaron las ventajas de las herramientas tecnológicas comunicativas para la organización, se debe considerar que también se puede convertir un factor de distracción dentro del trabajo, por lo tanto se deben integrar técnicas para evitar lo anterior.

## Conclusión

---

Podemos concluir que la comunicación organizacional es un factor que facilita el óptimo manejo de la información empresarial, también a través de las entrevistas y las reuniones se convierte en un elemento que ayuda a conocer mejor a cada uno de los trabajadores, así como poder evaluar su desempeño dentro de la organización.

Una buena comunicación organizacional facilita el logro de las metas establecidas por la organización, por lo tanto en todas las organizaciones se debe tener total conocimiento y se deben establecer las mejores estrategias comunicativas con la finalidad de que siempre, sin importar el grado de importancia de los mensajes, se asegure la claridad y se eviten los malos entendidos que pueden impedir el logro de los objetivos.

Por lo tanto es importante conocer desde la manera en la cual se logra la comunicación, así como las barreras que la impiden y las estrategias que se pueden seguir para asegurar la correcta comunicación entre los empleados, entre los jefes y empleados y entre organizaciones.



## Para aprender más

---

### ***Comunicación Organizacional***

- S.a. (2009). *¿Qué es la comunicación Organizacional?* within. C. Brown Company Publishers Obtenido de: <http://www.perezalmarales.arredemo.org/Libros/Comunicaci%F3n%20organizacional.pdf>

### ***Comunicación interna y clima laboral***

- S.a. (2012). *Comunicación interna y clima laboral*, Video obtenido de: <http://www.youtube.com/watch?v=THjr4P8Cedw>



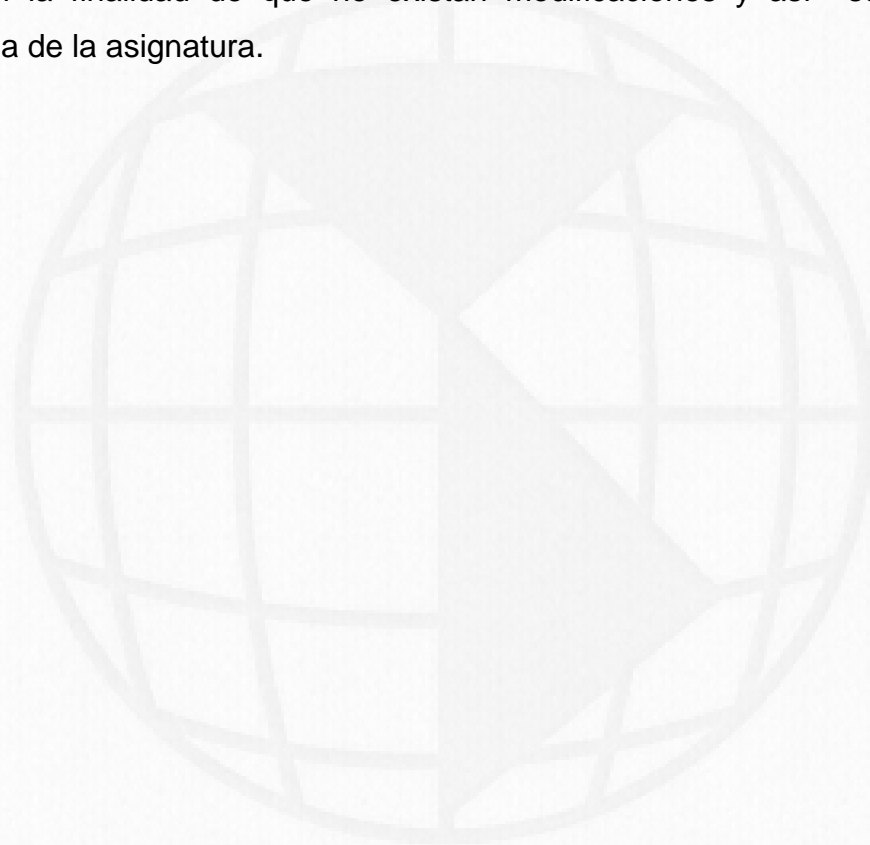
## Actividad de Aprendizaje

---

### **Instrucciones:**

Con la intención de reforzar lo aprendido en la sesión, realiza una actividad en la cual a través de un resumen extraigas los temas de ésta como el por qué es importante la comunicación organizacional.

Puedes realizarlo en cualquier programa, al final tendrás que guardarlo como PDF, con la finalidad de que no existan modificaciones y así subirlo a la plataforma de la asignatura.



## Referencias

---

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- S.a. (2009). *¿Qué es la comunicación Organizacional?* within. C. Brown Company Publishers. Obtenido de: <http://www.perezalmarales.arredemo.org/Libros/Comunicaci%F3n%20organizacional.pdf>
- S.a. (2012). *Comunicación interna y clima laboral*, Video obtenido de: <http://www.youtube.com/watch?v=THjr4P8Cedw>
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage learning.
- Soto, E. (2005). *Comportamiento organizacional, impacto de las emociones*. México: Thomson Learning.