

Tema 9: Comunicación y sistemas de información

Dirección y Administración de Empresas

Objetivos de aprendizaje

- ▶ Comprender la importancia de la comunicación en el seno de las organizaciones.
- ▶ Analizar los actores del proceso de comunicación.
- ▶ Identificar las barreras que pueden bloquear el proceso de comunicación.
- ▶ Diferenciar los distintos tipos de comunicación y su utilidad.
- ▶ Analizar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y su influencia como medio de comunicación.
- ▶ Diferenciar Internet, Intranet y Extranet, así como sus distintas aplicaciones.
- ▶ Distinguir entre información estructurada y no estructurada.
- ▶ Analizar las herramientas construidas sobre las TIC.

Índice

- ▶ La comunicación y las funciones secuenciales
- ▶ El proceso de comunicación en las organizaciones
- ▶ Las barreras de la comunicación
- ▶ Tipos de comunicación
- ▶ Las tecnologías de la información y las comunicaciones
- ▶ La evolución de los canales (medios) de comunicación basados en las TIC
 - ▶ Internet, intranet, extranet
- ▶ Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

La comunicación y las funciones secuenciales

- ▶ La función de comunicación es una función continua que se relaciona con las diferentes funcionales secuenciales de la administración.
- ▶ *Planificación: Desarrollo e implementación de la estrategia.*
- ▶ *Organización: sistemas de gestión de stocks, call centers... las nuevas tecnologías permiten nuevas posibilidades.*
- ▶ *Dirección: La comunicación es fundamental en el ejercicio del liderazgo. Para dirigir, hay que comunicar.*
- ▶ *Control: El establecimiento de medidas correctoras implica el uso de comunicación*

El proceso de comunicación en las organizaciones

- ▶ “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.
 - ▶ Emisor
 - ▶ Mensaje (señal)
 - ▶ Del emisor
 - ▶ Codificado
 - ▶ Del receptor
 - ▶ Canal
 - ▶ Ruido
 - ▶ Receptor
 - ▶ Retroalimentación

Las barreras de comunicación

Es el modo en el que se producen efectos no deseados o contraproducentes. Estandarizar la actuación de la organización.

- ▶ **Barreras interpersonales**
 - ▶ Lenguaje: Semántica y gramática
 - ▶ Filtrado
 - ▶ Perspectiva
 - ▶ Percepción
 - ▶ Canal
 - ▶ Emociones
 - ▶ Incongruencia entre señal verbal y no verbal

Las barreras de comunicación

- ▶ **Barreras organizativas**
 - ▶ La red de comunicación
 - ▶ Estructura jerárquica y niveles jerárquicos
 - ▶ Estatus
 - ▶ Áreas funcionales
 - ▶ Falta de coordinación
 - ▶ Adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC's)
- ▶ **¿Cómo se puede mejorar la comunicación en la organización?**
 - ▶ Realizar escucha activa
 - ▶ Mejorar la retroalimentación (“feedback”)

Tipos de comunicación

- ▶ Hablamos de redes internas, que son las que conectan a los diferentes miembros de una misma organización.
 - ▶ Comunicación formal e informal.
 - ▶ Comunicación vertical, horizontal y diagonal
 - ▶ Comunicación verbal y no verbal



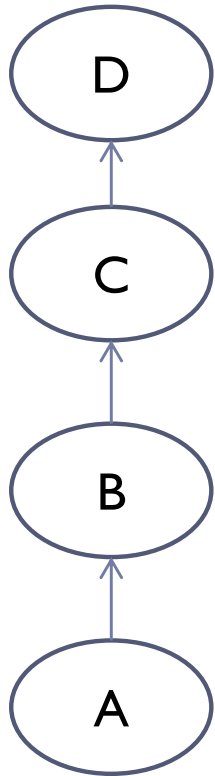
Tipos de comunicación

I. Comunicación formal e informal

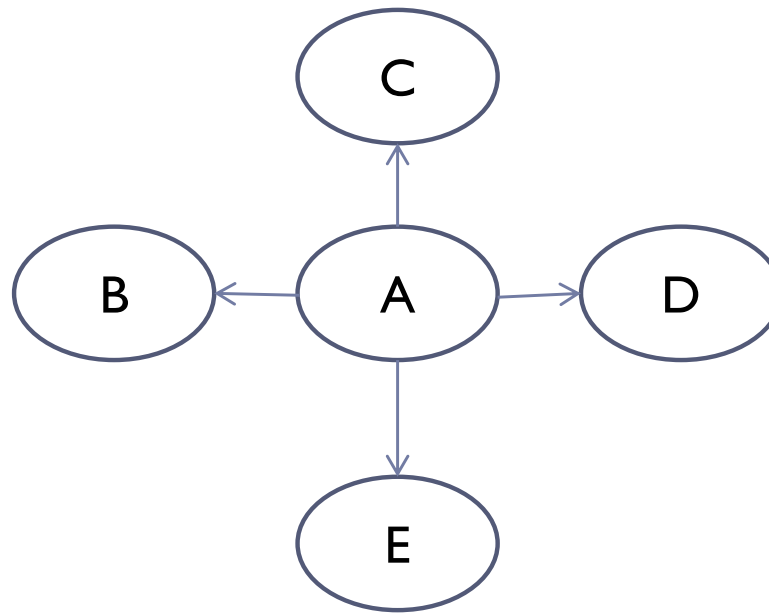
► Comunicación formal:

- Uso de canales formales, reflejo de su estructura
- Vinculado a metas organizativas
- Atribuye responsabilidad a emisor y receptor
- Permanece si contribuye a la misión
- Existen patrones identificables
 - Red de cadena o serial
 - Red de rueda
 - Red todos los canales o multicanal.

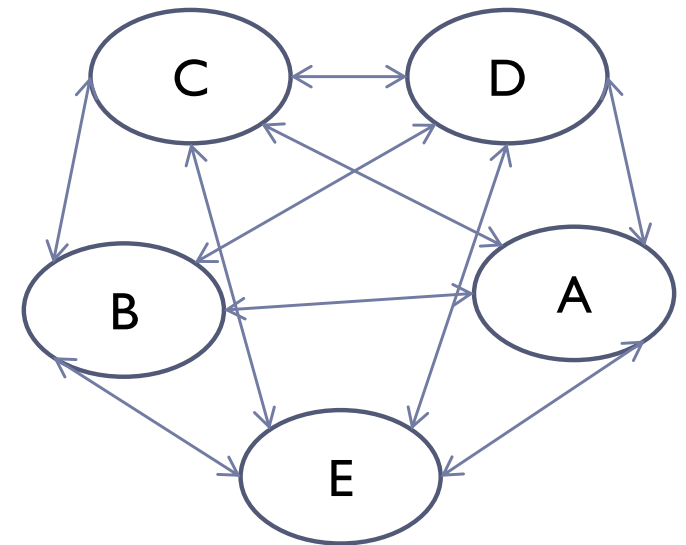
Tipos de comunicación



Cadena



Rueda o
estrella



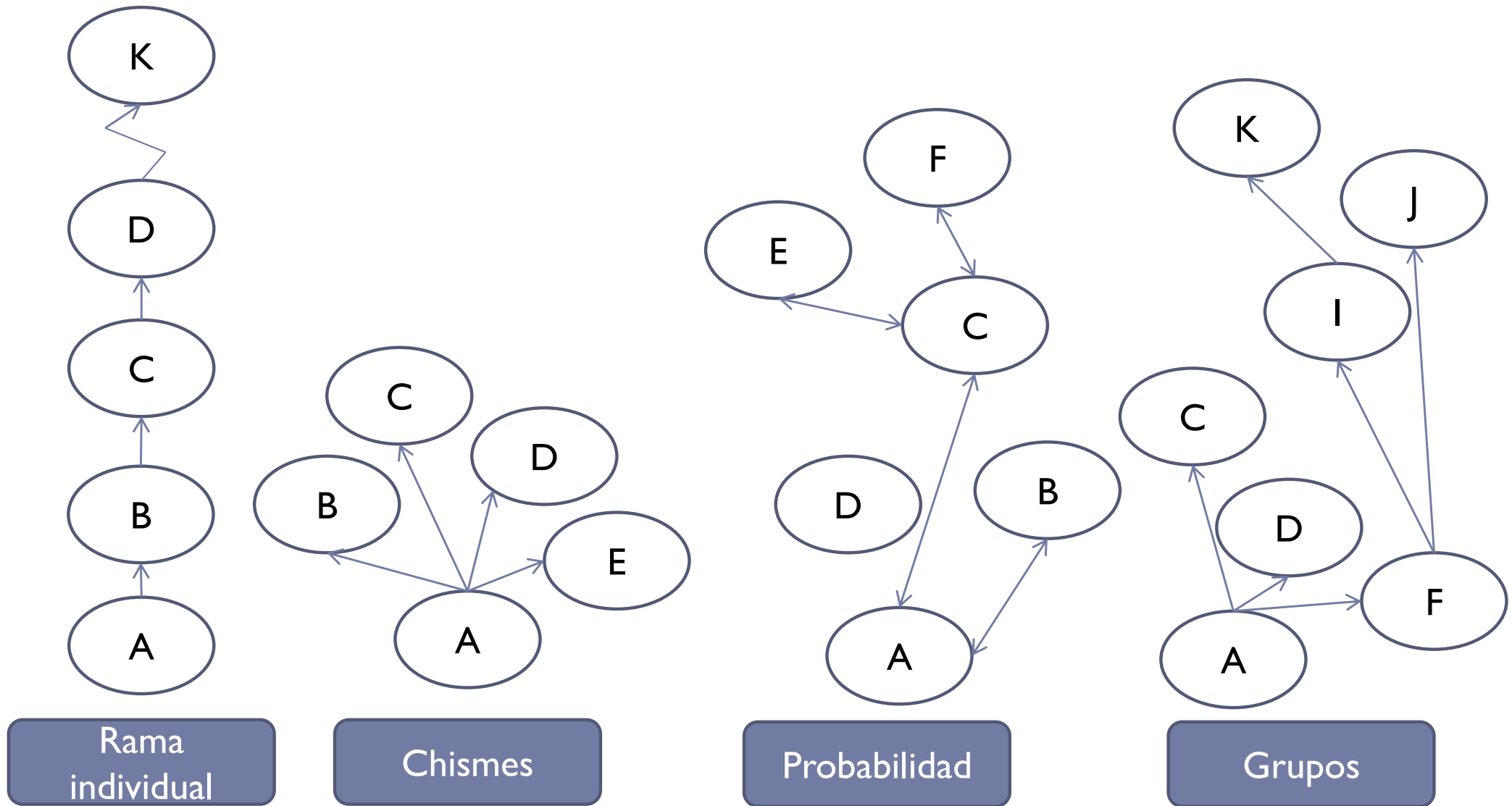
Multicanal

Tipos de comunicación

► Comunicación informal:

- Información que fluye de forma libre, en cualquier lugar
- Persigue el logro de objetivos organizativos (como los formales)
- Pero también puede tener otros en función necesidades
- Son creados y diseñados por sus miembros, obviando jerarquías.
- También se identifican patrones (Davis)
 - La cadena de eslabones simples
 - La cadena de chismes
 - La cadena de probabilidad
 - Racimo o grupos
- Son aleatorios (en principio), pero se deben analizar
- Canales informales complementan a los formales

Tipos de comunicación



Tipos de comunicación

2. Comunicación vertical, horizontal y diagonal

Indica el sentido de la comunicación, relacionando diferentes niveles jerárquicos

- ▶ **Comunicación vertical descendente:**

- ▶ Estrategias, objetivos y planes
- ▶ Instrucciones y procedimientos
- ▶ Circulares y memorandos internos
- ▶ Anuncios
- ▶ Manuales de conducta
- ▶ Cultura y valores

Tipos de comunicación

2. Comunicación vertical, horizontal y diagonal

- ▶ **Comunicación vertical ascendente:**
 - ▶ Información sobre desempeño
 - ▶ Quejas y sugerencias
 - ▶ Excepciones
 - ▶ Conflictos internos
 - ▶ Anticipación posibles imprevistos
- ▶ **Comunicación horizontal (lateral)**
- ▶ **Comunicación diagonal**

Tipos de comunicación

3. Comunicación verbal y no verbal

- ▶ **Comunicación verbal:** se sirve de la palabra para transmitir mensaje
 - ▶ Comunicación oral
 - ▶ Comunicación escrita
- ▶ **Comunicación no verbal:** no usa palabras para transmitir información.
- ▶ **No verbal suele acompañar a comunicación verbal (consciente o no)**
 - ▶ Tono y modulación voz
 - ▶ Lenguaje corporal
 - ▶ Proximidad física
 - ▶ Aspecto físico
 - ▶ También en comunicación escrita (tipo de lenguaje empleado)

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

- ▶ Las TIC actuales facilitan la coordinación de las actividades empresariales. No hay necesidad de cercanía física entre unidades u otras empresas.
- ▶ ARPANET (1969): Red que permitía conectar terminales situados en puntos alejados físicamente.
- ▶ Actualmente se habla de tres tipos de redes
 - ▶ Internet
 - ▶ Intranet
 - ▶ Extranet

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

► I. Internet

- Mejora comunicación en tiempo real, es la “red de redes”.
- Mejora comunicación interna y externa y abre posibilidades como el comercio electrónico (*e-commerce*) a través de canales electrónicos
- Enorme crecimiento en hogares y empresas, y cada vez mayor funcionalidad
 - Conecta en tiempo real
 - Intercambio de datos
 - Almacenamiento y recuperación de grandes cantidades de datos
 - Conversación en línea
- Principal uso empresas: web corporativa para mejorar contacto con el consumidor final

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

▶ 2. Intranet

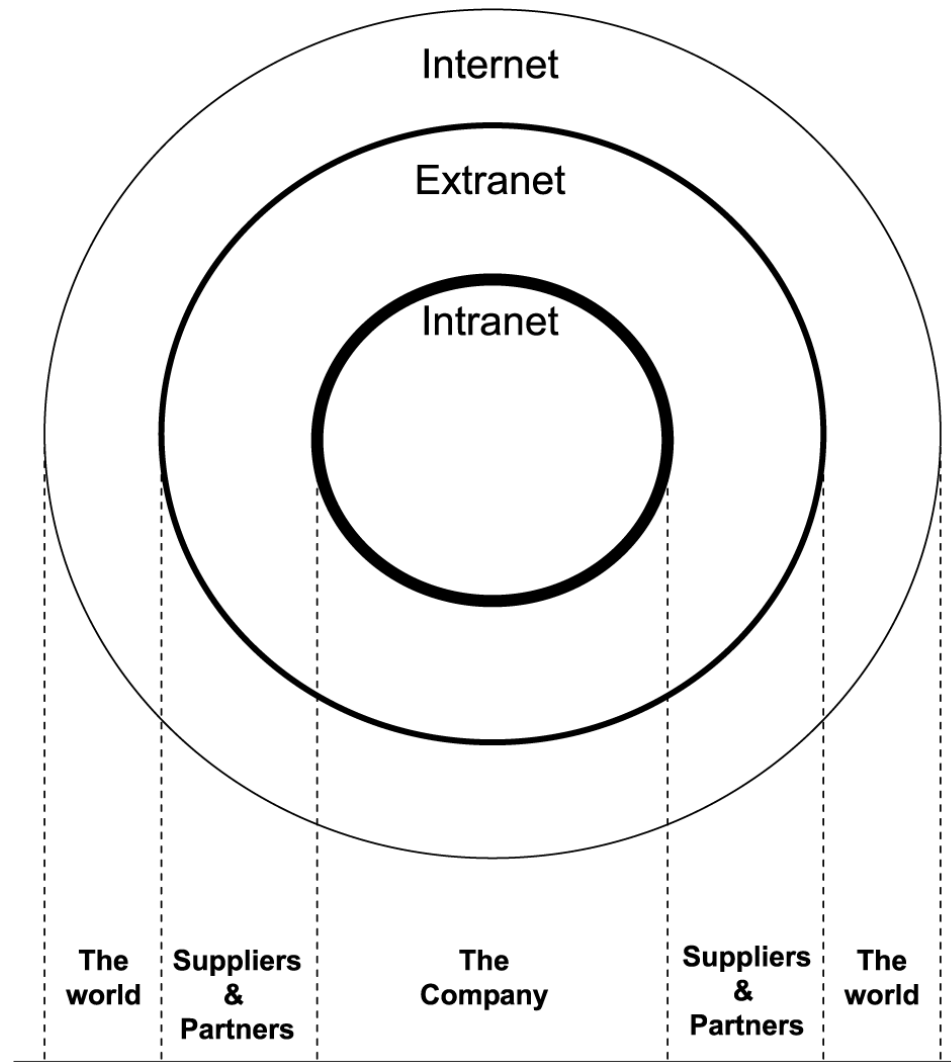
- ▶ Red interna con el objeto de mejorar comunicación interna
- ▶ Sólo acceden terminales de la organización conectados con un protocolo determinado
- ▶ Entre sus utilidades:
 - ▶ Coordina esfuerzos
 - ▶ Agiliza comunicación
 - ▶ Útil para difundir valores organizativos
 - ▶ Accesibilidad a información corporativa (manuales de conducta o procedimientos)
 - ▶ Protección de datos internos
 - ▶ Almacenamiento estructurado de la información
 - ▶ Permite restringir accesos a partes o documentos
 - ▶ Servicio de mensajería instantánea, reduciendo costes

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

▶ 3. Extranet

- ▶ Similar a Intranet, pero incluye comunicación con proveedores, clientes o socios.
- ▶ Normalmente hay mayores restricciones a la información
- ▶ Fundamental establecer buenos mecanismos de coordinación
- ▶ Ejemplo de su utilidad: tiempos de producción del proveedor para mejorar la planificación de producción y distribución a clientes.
- ▶ Es útil para reducir costes ya que:
 - ▶ Se accede a las previsiones de producción
 - ▶ Se conoce la disponibilidad de material del productor (evita contactos, llamadas, preguntas...)
 - ▶ Las confirmaciones llegan directamente a los puntos de producción respectivos

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)



Source: Adapted from Chaffey *et al.* (2003, p. 26)

Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

- ▶ Las TIC ayudan a maximizar el uso de la información disponible.
- ▶ En función de los datos que maneja: estructurada y no estructurada
 - ▶ I. Información estructurada: Formato preestablecido
 - ▶ Datos maestros o de referencia
 - ▶ Datos relacionados con transacciones
 - ▶ Información no estructurada: No se ajustan a formato preestablecido

Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

- ▶ **1. Aplicaciones para datos estructurados**
 - ▶ Datos maestros o de referencia
 - ▶ Intercambio electrónico de datos (EDI)
 - ▶ Gestión de datos maestros (MDM)
 - ▶ Datos relacionados con las transacciones
 - ▶ Sistemas de planificación de recursos (ERP)
 - ▶ Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
 - ▶ Sistemas de gestión de relaciones con los proveedores (SRM)
- ▶ **2. Información no estructurada:**
 - ▶ Correo electrónico, video conferencia
 - ▶ Medios 2.0: Blogs, foros, wikis, redes sociales

Bibliografía

- ▶ Sánchez Vizcaíno et al (2011), *Administración de Empresas*, Madrid: Pirámide.