

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD 3: LOS SISTEMAS EN LAS ORGANIZACIONES

FACULTAD REGIONAL – GENERAL PACHECO
TECNICATURA UNIVERSITARIA EN PROGRAMACIÓN

Contenido

CONCEPTO DE SISTEMA	2
LA INTERACCIÓN CON EL AMBIENTE	2
TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS.....	3
CARACTERÍSTICAS DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	3
LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS.....	4
SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.....	5
TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.....	5
ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.....	7
LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.....	7
TIPOS DE COMUNICACIÓN	8
BIBLIOGRAFÍA	9



CONCEPTO DE SISTEMA

Un sistema se define como un conjunto de partes o elementos interrelacionados, que interactúan entre sí de acuerdo a determinada estructura. Es decir, los sistemas constituyen un todo organizado, en el cual *la modificación de uno de sus elementos repercute produciendo cambios en el resto*. El efecto total de un estímulo sobre el sistema total se verifica como un ajuste del sistema a las perturbaciones provocadas por ese estímulo.

Los sistemas pueden clasificarse en cerrados y abiertos. Los SISTEMAS CERRADOS son aquellos que no tienen vinculación con su medio, son herméticos y no reaccionan a los cambios en el entorno. LOS SISTEMAS ABIERTOS, en cambio, están en constante interacción con su medio tomando recursos (información, materiales, energía) de él, transformando esos insumos y devolviendo un producto al entorno.

Referirse a la organización como un sistema implica que se encuentra compuesta por un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes, que conforman una totalidad organizada con propiedades y características emergentes que no se encuentran en ninguno de sus elementos considerados aisladamente. **A su vez, la definimos como un sistema abierto, ya que está en constante interacción con el contexto que la rodea.**

En tanto sistema social, las organizaciones nunca son una unidad acabada, sino que se recrean permanentemente, se reestructuran y se reinventan a medida que la dinámica organizacional va incorporando fines, alcanzándolos, incorporando tecnología, estableciendo nuevos objetivos o modificando sus estrategias. Por ello, constituyen un sistema social vivo y dinámico que, a diferencia de otros sistemas abiertos (como los biológicos), no sigue un ciclo de vida finito. Las organizaciones pueden redefinirse y seguir viviendo. Dentro de cada organización existen áreas (gerencias, departamentos, etc.) que se constituyen a la vez como sistemas, es decir, que un sistema se encuentra conformado por sistemas de menor jerarquía (subsistemas). La coordinación y la interacción entre las partes del sistema organización permiten obtener rendimientos superiores a la agregación de los rendimientos de cada una de las partes tomadas por separado. Se dice que tienen un comportamiento sinérgico, en el cual el todo es más que la suma de las partes.

LA INTERACCIÓN CON EL AMBIENTE

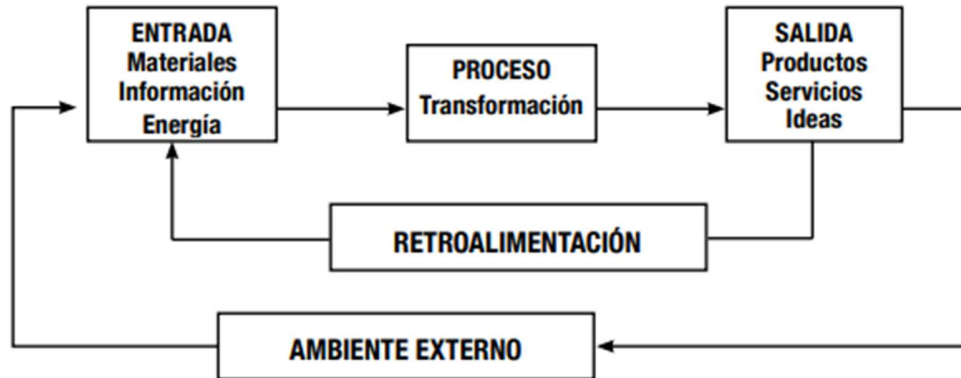
La noción de ambiente hace referencia al medio que contiene a la organización y con el cual establece relaciones de intercambio. Este ambiente es dinámico, por lo cual, a través de la interacción con él, la organización debe procurar incorporar los elementos necesarios para perdurar y adaptarse (información, energía, materiales, etcétera). A su vez, el proceso de adaptación de una organización al ambiente presupone que esta también se encuentra en un proceso de cambio permanente.

Las relaciones de intercambio de las organizaciones con el ambiente se dan por medio de los siguientes elementos:

- Las **ENTRADAS** (inputs): constituidas por la incorporación de información, energía y recursos materiales que las organizaciones requieren para dar inicio a las operaciones que realiza el sistema.
- El proceso de **TRANSFORMACIÓN**: a través del conjunto de actividades y operaciones que realiza la organización, que transforman los insumos incorporados en productos o servicios específicos. Este proceso es definido por la totalidad de los elementos y sus interacciones, y caracteriza el accionar organizacional.
- Las **SALIDAS** (outputs): hace referencia a los productos o resultados que el sistema obtiene como fruto de su proceso de transformación. Estos resultados son los que fundamentan la existencia misma de la organización y deberían ser coherentes con las finalidades y objetivos establecidos. A su vez, existen otras salidas no previstas que también afectan el entorno de la organización.
- La **RETROALIMENTACIÓN** (feedback): las salidas del sistema ejercen una acción sobre el sistema, ya que una vez obtenido un conjunto de resultados, es necesario analizarlo con un criterio establecido en la determinación de los



objetivos. De esta manera, la retroalimentación constituye un sistema de monitoreo del accionar organizacional, que procura ajustar el desempeño de la organización en pos de una mayor efectividad.



TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Esta teoría se sustenta en un pensamiento sintético, el cual parte de la concepción de que *todo fenómeno forma parte de uno mayor que lo incluye*. De este concepto deriva el de enfoque sistémico, el cual adopta una perspectiva holística e integradora, donde lo importante incluye las relaciones entre las partes y no solo estas tomadas por separado.

Esta teoría es esencialmente totalizadora: propone que los sistemas no pueden ser entendidos por el análisis de sus partes, sino que entre ellas hay una dependencia recíproca, por lo que se requiere un pensamiento de tipo sintético para comprender el comportamiento de un sistema.

La teoría general de sistemas se fundamenta en 3 premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de los sistemas.
2. Los sistemas son abiertos.
3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

CARACTERÍSTICAS DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

- **INTERRELACIÓN** e interdependencia de objetos, atributos, acontecimientos y otros aspectos similares. Toda teoría de los sistemas debe tener en cuenta los elementos del sistema, la interrelación existente entre los mismos y la interdependencia de los componentes del sistema. **Los elementos no relacionados e independientes no pueden constituir nunca un sistema.**
- **TOTALIDAD.** El enfoque de los sistemas no es un enfoque analítico, en el cual el todo se descompone en sus partes constituyentes para luego estudiar en forma aislada cada uno de los elementos descompuestos: se trata más bien de encarar el todo con todas sus partes interrelacionadas e interdependientes en interacción.
- **BÚSQUEDA DE OBJETIVOS.** Todos los sistemas incluyen componentes que interactúan, y la interacción hace que se alcance alguna meta, un estado final o una posición de equilibrio.
- **INSUMOS Y PRODUCTOS.** Todos los sistemas dependen de algunos insumos para generar las actividades que finalmente originarán el logro de una meta. Todos los sistemas originan algunos productos que otros sistemas necesitan.
- **TRANSFORMACIÓN.** Todos los sistemas son transformadores de entradas en salidas "inputs-outputs". Entre las entradas se pueden incluir informaciones, actividades, una fuente de energía, conferencias, lecturas, materias



primas, etc. Lo que recibe el sistema es modificado por éste de tal modo que la forma de la salida (productos, ventas, eventos) difiere de la forma de entrada.

- **ENTROPÍA.** La entropía está relacionada con la tendencia natural de los objetos a caer en un estado de desorden. Todos los sistemas no vivos tienden hacia el desorden; si se los deja aislados, perderán con el tiempo todo movimiento, convirtiéndose en una masa inerte.
- **REGULACIÓN.** Si los sistemas son conjuntos de componentes interrelacionados e interdependientes en interacción, los componentes interactuantes deben ser regulados (manejados) de alguna manera para que los objetivos (las metas) del sistema finalmente se realicen.
- **JERARQUÍA.** Generalmente todos los sistemas son complejos, integrados por subsistemas más pequeños. El término "jerarquía" implica la introducción de sistemas en otros sistemas.
- **DIFERENCIACIÓN.** En los sistemas complejos las unidades especializadas desempeñan funciones especializadas. Esta diferenciación de las funciones por componentes es una característica de todos los sistemas y permite al sistema focal adaptarse a su ambiente.
- **EQUIFINALIDAD.** Esta característica de los sistemas abiertos afirma que los resultados finales se pueden lograr con diferentes condiciones iniciales y de maneras diferentes. Contrasta con la relación de causa y efecto del sistema cerrado, que indica que sólo existe un camino óptimo para lograr un objetivo dado. Para las organizaciones complejas implica poseer diversidad de entradas que se pueden utilizar y la posibilidad de transformar las mismas, de diversa manera, es decir flexibilidad y adaptabilidad.

Dadas estas características se puede imaginar con facilidad una organización, un hospital, una universidad, como un sistema, y aplicar los principios mencionados a esa entidad. Por ejemplo, las organizaciones, como es evidente, tienen muchos componentes que interactúan: producción, comercialización, contabilidad, investigación y desarrollo, todos los cuales dependen unos de otros.

Al tratar de comprender la organización se le debe encarar en su complejidad total, en lugar de considerarla simplemente a través de un componente o un área funcional. Por ejemplo, el estudio de un sistema de producción no produciría un análisis satisfactorio si se dejara de lado el sistema de comercialización.

LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS

Una organización es un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.

También puede ser definida la organización como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controlan parcialmente, desarrollando actividades y aplicando recursos en pro de ciertos valores comunes (trabajando en equipo).

SUBSISTEMAS QUE FORMAN LA ORGANIZACIÓN

SUBSISTEMA PSICOSOCIAL: está compuesto por individuos y grupos en interacción. Dicho subsistema está formado por la conducta individual y la motivación, las relaciones del status y del papel, dinámica de grupos y los sistemas de influencia.

SUBSISTEMA TÉCNICO: se refiere a los conocimientos necesarios para el desarrollo de tareas, incluyendo las técnicas usadas para la transformación de insumos en productos.

SUBSISTEMA ADMINISTRATIVO: relaciona a la organización con su medio y establece los objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y el establecimiento de los procesos de control.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Un SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL, es una estructura de orden integrada por un conjunto de elementos y/o datos interrelacionados entre sí, en otras palabras, es la organización de datos con elementos funcionando a la par para mantener el flujo y la claridad de la información.

El propósito de estos sistemas de información es la de *mantener un control, visualización y resguardo*, pero, además, la facilidad en la *gestión de datos*. Actualmente cuando pensamos en un sistema de información empresarial, tal vez lo primero que viene en mente son herramientas tecnológicas, sin embargo, el concepto no es tan joven como creemos.

Siempre ha sido una necesidad la gestión ordenada de la información, por lo que un sistema de datos puede llevarse a cabo de manera manual y tecnológica, no necesariamente dependerá de la digitalización.

Sin embargo, esto es apenas para entender a fondo lo que significa un sistema de información, no quiere decir que la manera manual sea más fácil, pues conforme los avances tecnológicos han acelerado su paso, también las necesidades de las empresas han aumentado, por lo que la digitalización de la información ahora es clave para mantener los datos a la mano, de manera fácil y actualizada en tiempo real.

Los Sistemas de Información Empresarial, mantienen una clasificación de acuerdo con las necesidades, tareas y los tipos de datos que vamos a manejar.

TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Para incorporar o mejorar un sistema de información empresarial necesitamos tomar en cuenta los tipos de datos, las responsabilidades y los objetivos de cada uno de ellos para encontrar el tipo de sistema más idóneo y elegir las herramientas tecnológicas más factibles y actualizadas que te ayudarán a obtener mejores resultados.



1) SISTEMA DE INFORMACIÓN EJECUTIVA (EIS)

Como lo dice su nombre, este tipo de sistema de información está diseñado contemplando las necesidades estratégicas de los ejecutivos, gerentes o directores, para que la toma de decisiones nivel empresa, sean tomadas con base a datos, resultados y otros indicadores relevantes para la perspectiva directiva.



Este tipo de sistemas de información se caracteriza por el uso de gráficos y el acceso a información desglosada o detallada, brindando informes y otras prácticas operativas, facilitando la información de acuerdo con la necesidad de frecuencia: semanal, mensual, bimestral, etc.

El hecho de que sea un sistema pensado en la información de la Alta Dirección no significa que deba ser difícil o complejo, las herramientas tecnológicas elegidas para llevar este sistema deben cumplir con la facilidad, accesibilidad, trazabilidad suficiente como para brindar un sistema intuitivo.

Eso es de suma importancia, recordando que los ejecutivos cuentan con poca disponibilidad de tiempo y muchas responsabilidades, por lo que elegir una herramienta no adecuada, puede resultar en falta de resultados y metas.

2) SISTEMA DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL (ERP)

Este tipo de sistema funciona de manera integral con diversas áreas de una organización, pues su finalidad es centralizar los datos, por lo que es el tipo de sistema más utilizado tanto por la Alta Dirección como por diversos usuarios de otros departamentos y cargos, pues de esta manera se facilita el seguimiento de actualizaciones y el análisis de resultados.

Las herramientas tecnológicas diseñadas para este tipo de sistema de información contemplan diversas funciones como el compartir datos, enviar correos electrónicos, enviar archivos multimedia, entre otras tareas del día a día.

Considerando las últimas tendencias laborales, ahora podemos encontrar softwares enfocados en mejorar la comunicación y el flujo laboral a nivel empresa. Un claro ejemplo de ellos es Google Workspace, que integra varias herramientas pensadas en diferentes formas de trabajo.

3) SISTEMA DE APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES

Este tipo de sistema de información es el mejor apoyo para gerentes y directores, pues su objetivo principal es el de proporcionar la información adecuada y estratégica que oriente a los tomadores de decisiones a estar lo suficientemente informados y preparados como para llevar a una conclusión certera y fundamentada.

Las herramientas desarrolladas para este sistema logran brindar este apoyo recopilando datos comparativos, cálculos o inclusive en la predicción de resultados. Por lo que, además son una herramienta adecuada para prevenir algunos riesgos o resolver algunos problemas de manera oportuna.

Las herramientas diseñadas para este tipo de sistema de información son capaces de pronosticar resultados o crear presupuestos basados en riesgos, arrojando estadísticas y probabilidades a través de simulaciones.

4) SISTEMA DE CONTROL DE PROCESOS DE NEGOCIO (BMP)

Los sistemas de información empresarial también consideran los procesos operacionales, en este caso el sistema de control de procesos de negocio se enfoca a los procesos industriales o físicos, estos se ocupan de monitorear, automatizar procesos, colocar estándares para garantizar que todos los usuarios cumplan con los mismos requerimientos y de crear simulaciones de los procesos.

Es por eso por lo que este tipo de sistema de información es el más utilizado cuando se trata de industrias petroleras, generación de energía, procesos químicos, entre otros.



Un claro ejemplo de sistema de información para control de negocio puede ser un software para prácticas contables. Usualmente este tipo de herramientas cuenta con funcionalidades para producir, editar, controlar o corregir documentos con validez legal.

5) SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES (TPS)

Probablemente el más común y básico, este sistema de información está centrado en el manejo de datos a través de documentos que puedan ser editados o corregidos, también ayuda a la recopilación y almacenamiento de estos y claro, en la generación de más documentos. Básicamente, se concentra en las tareas más cotidianas de cualquier usuario sin importar su área o cargo.

ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Hay una serie de características que permiten entender si se está eligiendo una herramienta verdaderamente eficaz y fácil de gestionar, porque también es posible que, al adquirir una herramienta que no es la más idónea, impacte en los resultados y la productividad de la organización.

Una buena herramienta de sistema de información debe ser:

- ✓ Accesible y fácil de usar.
- ✓ Intuitiva, que toda persona entienda cómo usar cada funcionalidad que la herramienta ofrece.
- ✓ Segura. La seguridad de la información debe ser una de las características principales que debes observar: ¿qué tipo de filtros de seguridad ofrece? ¿cómo se realizan los respaldos de información? ¿de manera manual o automática?
- ✓ Contar con trazabilidad: Toda tu información debe permanecer al alcance de los usuarios, considerar que la información sea fácil de encontrar a través de búsquedas también es un criterio que servirá de mucho.
- ✓ Resguardo de información: Debes contemplar la cantidad de información que es capaz de contener o de almacenar, en algunas ocasiones, eso dependerá del plan de beneficios o funcionalidades que se haya contratado.
- ✓ Soporte, una buena herramienta empresarial te brindará el soporte adecuado para cualquier tipo de urgencia o circunstancia necesaria, por lo que la atención y el horario son dos criterios que debes tomar en cuenta.
- ✓ Debe contemplar la cantidad de usuarios.

LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

La comunicación empresarial es el conjunto de actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo (ida y vuelta) de mensajes que se dan entre los trabajadores entre sí y con su dirección, así como entre la empresa y su entorno. La aplicación de un correcto sistema de comunicación, permite influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los trabajadores de la empresa y los públicos externos, con el fin de cumplir con mayor eficiencia y rapidez los objetivos de la empresa. Por eso, es muy importante aprender sobre qué es un sistema de comunicación en una empresa.

El sistema informático y de comunicación empresarial, se encamina tanto a públicos internos, integrado por todos los trabajadores de las empresas, como a los públicos externos, conformados por el pueblo, los clientes, suministradores, competidores y por el resto de las instituciones gubernamentales o no gubernamentales que de una forma u otra se relacionan con la empresa; por lo que es indispensable el establecimiento de un sistema de comunicación y que todos aprendan sobre qué es un sistema de comunicación en una empresa para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la empresa con la realidad del entorno.



TIPOS DE COMUNICACIÓN

En el sistema empresarial existen dos tipos de comunicación con la que se transmite la información entre todo el personal, estos son los sistemas de comunicación vertical y horizontal.

- **COMUNICACIÓN VERTICAL:** es el tipo de comunicación que se establece entre los cargos superiores e inferiores de una empresa, es decir, desde los jefes directivos hasta los empleados subordinados, esta vía de comunicación es multidireccional, la información puede ir desde los directivos a los empleados o viceversa.
- **COMUNICACIÓN HORIZONTAL:** Se establece entre los empleados que ostentan un cargo similar, esto significa que la información transmitida se da entre individuos que comparten un cargo parecido, independientemente del departamento empresarial al que pertenecen; este tipo de comunicación hace más dinámica y rápida la transmisión de la información.

CANALES DE COMUNICACIÓN

La comunicación es vital en cualquier lugar y es una de las necesidades que tenemos como seres sociales, te permite establecer contacto con las personas que te rodean. Transmitir información, compartir e intercambiar ideas para así potencializar nuestros objetivos y/o necesidades. Para poder transmitir cualquier mensaje a un receptor, es necesario que tengamos establecido qué canal usaremos, claro que esto depende que tipo de comunicación buscamos establecer.

En el caso de la comunicación empresarial, la **comunicación interna** es fundamental para establecer un entendimiento y funcionamiento correcto de la organización, esto hará que tengas una administración mejor organizada y eficaz de todo el personal, hará que el clima laboral sea más saludable y amigable, y por tal, dará como resultado una comunicación externa más efectiva y funcional. Para que todo esto suceda, antes que nada, se deben establecer los canales de comunicación sin importar si son informales o formales.

Hay tres canales principales de medios para la comunicación empresarial:

1. Los canales escritos (como las encuestas, los manuales o los comunicados internos).
2. Los canales orales (como las reuniones, las llamadas telefónicas o las conversaciones personales).
3. Los canales tecnológicos o digitales (como el chat, las redes sociales, o los correos).

Los canales escritos y orales son más tradicionalistas y, aunque los canales digitales fusionan un poco de los elementos de los canales anteriores, estos se han convertido en un componente esencial dentro de la comunicación empresarial.

Los canales tecnológicos sin duda son el canal más amplio y variado. Han abierto un panorama de posibilidades en la comunicación interna de las organizaciones optimizándolo y haciéndolo más efectivo y funcional. Existen un sinnúmero de canales tecnológicos, y cada día se inventan más, sin embargo, hay canales digitales de comunicación empresariales que son más eficaces y fáciles de usar.

- **EL CORREO ELECTRÓNICO:** Este canal de comunicación es el medio más usado en comunicación organizacional, ya que, aunque pareciera que enviar y recibir correos es su única función, actualmente los correos electrónicos han explotado sus posibilidades. Puedes gestionar y recibir tareas, puedes compartir diversos archivos y conectarlos con tus contactos, puedes comunicar diferentes procesos para tener registros de estos. Además, los mails se pueden utilizar como medio principal de información empresarial; días feriados, nuevo personal, conferencias, avisos o anuncios, etc.
- **LA INTRANET:** Es un canal que suele reunir muchos otros con diferentes funciones, es de las herramientas más utilizadas para la comunicación empresarial, ya que genera en los usuarios un sentimiento de pertenencia



UTN – FRGP | ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

corporativa, lo cual lo hace funcionar como motivante. Muchas empresas lo utilizan como un medio de información empresarial personalizado, es una herramienta que se puede ajustar a las necesidades del usuario, se puede gestionar en tiempo real y promueve interactividad.

- **REDES SOCIALES CORPORATIVAS:** Los chats internos, grupos, mensajes instantáneos o alguna red social corporativa, permite agilizar el traspaso de información entre compañeros o grupos específicos de trabajo. Cada vez más empresas utilizan estos medios, ya que la comunicación entre la organización y los empleados es más flexible, inmediata y continua. Te permite gestionar cómo serán los grupos de trabajo y enviar mensajes a alguien en particular siendo urgentes o no, pero evitando las incómodas interrupciones que se hacen con las llamadas, sin dejar de ser óptimo y personalizado. Un ejemplo es Microsoft Team.
- **VÍDEO CONFERENCIAS:** Sirve cuando el equipo de trabajo no se encuentra físicamente en el mismo lugar donde habitualmente. En empresas en las que sus empleados están distribuidos a nivel nacional o internacional, es muy necesario la comunicación directa, esta herramienta facilita la comunicación entre equipos que trabajan a distancia. Igualmente puede utilizarse para realizar exposiciones, conferencias, juntas o vídeo llamadas con los clientes, esto generará mayor claridad y asertividad en la comunicación interna y externa.
- **REVISTA O BLOG EMPRESARIAL:** Este canal es uno de los más versátiles y amigables con los empleados, es una excelente forma de comunicar dentro de la empresa, ya que se puede adaptar a las secciones o contenido que uno desee. La calidad de cada uno de los contenidos y la posibilidad de retroalimentación es indispensable con este medio.

Generalmente se utiliza para comunicar: noticias corporativas, respuestas a dudas en procesos de trabajo, secciones de sugerencias para escuchar a los empleados, formaciones, contenido informativo y hasta contenido interactivo como actividades de convivencia, eventos empresariales, juegos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Marcó F., Loguzzo H. A. y Fedi J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Comminit (2024). *Teoría General de Sistemas*. Obtenida el 10 de marzo de 2024 de <https://www.comminit.com/la/content/teor%C3%ADa-general-de-sistemas>
- Guzmán A. (2022). *Sistemas de Información Empresarial*. Obtenida el 10 de marzo de 2024 de <https://welcome.atlasgov.com/es/blog/transformacion-digital/sistemas-de-informacion-empresarial/#:~:text=Un%20Sistema%20de%20informaci%C3%B3n%20Empresarial%2C%20es%20una%20estructura%20de%20orden,la%20claridad%20de%20la%20informaci%C3%B3n.>
- Euroinnova (2021). *Qué es un sistema de comunicación en una empresa*. Obtenida el 10 de marzo de 2024 de <https://www.euroinnova.com.ar/blog/que-es-un-sistema-de-comunicacion-en-una-empresa>
- Grupo C&H (2022). *Canales de comunicación empresarial*. Obtenida el 10 de marzo de 2024 de <https://blog.grupocyh.com/blog/los-5-canales-de-comunicaci%C3%B3n-empresarial-m%C3%A1s-funcionales>