



Comunicación Efectiva

Comunicación en la organización

Evaluación 3

Viernes 13 de Agosto de 2021

Sección: A-2

Docente: Judit Diaz

	Rut
Integrantes: Benjamin Jorquera Jorquera	19.182.719-8
Bryan Salas Valenzuela	19.316.410-2
Ezequiel Cordova	20.823.960-0

1. Análisis de los problemas más frecuentes en la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es entendida generalmente como un intercambio de información entre las personas que la conforman, donde el proceso de comunicación no se encuentra interiorizado. Este intercambio de información es uno de los problemas más frecuentes en las organizaciones, debido a que se asume un sentido unidireccional en la comunicación, es decir, empleados que sólo siguen órdenes. Sin embargo, para que esta comunicación sea efectiva, debe existir una retroalimentación por parte de los involucrados, logrando así un proceso más estratégico, y una visión compartida integradora de las personas que forman parte de la organización, vinculando los intereses institucionales con los intereses personales (Moreno, 2009).

Otro problema que surge en las organizaciones es la de asumir un rol estratégico de competencia, ligado a enfocar la atención y los objetivos de la organización al cumplimiento de logros y metas con el fin de “derrotar a su enemigo”. No obstante, esta visión es poco enriquecedora y conlleva a una mala gestión de los recursos humanos a largo plazo, por lo que es necesario adoptar una comunicación organizacional vinculadora de objetivos, misión, visión y valores, centrado en las personas (Moreno, 2009).

Para resolver estos conflictos organizacionales, se deben trazar directrices de un plan estratégico comunicacional, donde el pilar fundamental es el desarrollo de una comunicación efectiva y una cultura laboral desde cada rol de la organización (Moreno, 2009). Los elementos principales de este plan de gestión comunicacional son:

- Investigación: recopilar antecedentes sobre la comunicación interna y externa de la organización, para realizar una planificación acorde a cada situación y a cada mensaje que debe ser entregado.
- Interpretación y análisis: análisis de los antecedentes de la etapa anterior para la construcción de una estrategia.
- Diseño estratégico: elemento fundamental, donde surgen los objetivos principales y el alcance de la estrategia.
- Dirección y gestión: el proceso es dirigido y administrado para que los canales de retroalimentación y los mensajes de los involucrados en la estrategia sean efectivos.
- Integración: importancia de la visión compartida entre los recursos humanos y la vinculación con los intereses personales.
- Evaluación y control: surge el análisis y evaluación de la estrategia implementada, además de los posibles cambios que deben haber para mejorar.



2. Problemas comunes al exponer en público.

Uno de los grandes problemas al exponer en público es cuando aparece el pánico escénico, ya que esto afecta en la manera en la que comunicamos nuestro pensar al resto, causado por el nerviosismo, ansiedad o porque simplemente te quedas en blanco, todo esto conlleva a limitarnos como persona o profesionalmente, ya que con esto se puede perder oportunidades laborales o sociales. Todo esto en conjunto puede afectar en la vida personal de los individuos, ya que se generan pensamientos negativos sobre sí mismo, lo bueno, es que independientemente de la causa, se puede entrenar esta habilidad y aprender a hablar bien en público, dejando atrás todos estos problemas.

3. Evita tus problemas al hablar ante un público.

Adquirir confianza en nosotros mismos a la hora de comunicarnos es una de las mejores formas para mejorar los aspectos negativos que se pueden tener al hablar en público, para lograr esto debemos trabajar con la parte más emocional de cada persona, y con esto conseguir el aprendizaje sobre cómo gestionar las emociones que se experimentan en momentos así y lograr así que jueguen a favor nuestro.

Todo esto sumado a técnicas como la relajación, focalizar nuestra atención en el contenido y no en el público, hacer ensayos previos y lo más importante, no evitar hablar.

4. Importancia de saber escuchar.

Saber escuchar es una habilidad que nos puede ayudar muchísimo en nuestra vidas. Y suele ser una de las habilidades más importantes.

Recientemente, se ha aprendido en clase que la mejor forma de motivar a una persona es escuchar sus opiniones. Como todos sabemos, oír y escuchar no es lo mismo. Una actitud de escucha es considerar a la otra persona, escuchar con atención y querer comprender y



concentrarse en la otra persona. Se debe tener en cuenta que se puede escuchar no solo con los oídos, sino también con los ojos, el cuerpo y la respiración.

Algunos de los elementos fundamentales que se puede tener para realizar una escucha activa son

- La atención.
- El silencio.
- La empatía.
- Uso correcto del lenguaje.

5. Comunicación efectiva en la vida del Ingeniero.

Los ingenieros son personas capaces de levantar y administrar proyectos, desarrollar y mantener sistemas, elaborar procesos, entre otros roles, donde la gran mayoría de estas tareas deben ser realizadas en equipo y comunicadas de manera efectiva a otras personas. En caso de que falle algún componente vital de una operación, tener reuniones con clientes o realizar buenas gestiones y evaluaciones dentro y fuera de la organización, el ingeniero debe ser capaz de que el mensaje que transmite pueda ser entendido por los demás, y que estos efectúen la retroalimentación necesaria para seguir adelante con los objetivos propuestos, y que el mensaje sea recibido con éxito (Moreno, 2009).

Para que el ingeniero pueda desenvolverse en el mundo laboral y tener éxito, debe desarrollar e implementar a lo largo de su carrera los siguientes elementos para una buena comunicación efectiva:

- Claridad: explicar de manera clara y sencilla, usar tecnicismos solo cuando la situación lo amerite, el código y el canal deben ser accesibles.
- Integración: enfocada a la cooperación.
- Aprovechamiento de la organización informal: beneficiarse de la flexibilidad.
- Equilibrio: plan de acción y plan de comunicación deben estar enlazados.
- Moderación: información concisa y precisa.
- Evaluación: revisar de forma periódica los canales de comunicación.

Se sabe por experiencia que el perfil del ingeniero no favorece al criterio de las habilidades blandas, que son fundamentales para una comunicación efectiva y que pueden generar barreras u obstáculos para lograr su finalidad, por lo que es más imperativo que se trabajen estas cualidades, y también realizar una autoevaluación para conocer y resolver estas dificultades (Moreno, 2009).

6. Diferencias entre trabajo en equipo y grupo de trabajo.

Un grupo de trabajo es aquel en donde los miembros responden a una estructura de poder, se encuentran liderados por otro miembro de la organización externo al grupo, lo cual genera una fuerte individualización frente a las responsabilidades. No se desarrolla el trabajo colectivo y existen malas prácticas de resolución de conflictos, no se centra en las personas e incentiva los juicios a las incompetencias entre sus miembros. Tienen dificultades para llegar a acuerdos y para establecer compromisos, se distribuyen las tareas de forma igualitaria e independiente y juzgan los logros de los demás (Ayovi-Caicedo, 2019).

En cambio en el trabajo en equipo la variabilidad de los miembros hacen que sus habilidades se complementen entre sí, por esto contraen y conllevan un propósito y compromiso en común, para así enfocarse y lograr las metas propuestas. Son mutuamente responsables de sus acciones tanto individuales como colectivas, surge la mirada integradora de la organización, los miembros se encuentran claramente definidos y trabajan de manera coordinada. Comparten el liderazgo y su formación es un proceso de desarrollo, los resultados del grupo es el producto del esfuerzo en conjunto, el trabajo colectivo es vista como una oportunidad y los conflictos se resuelven de manera efectiva. Se entregan soporte tanto profesional como emocional, reconocen sus diferencias y las aceptan. Definen claramente sus metas, comparten valores y espíritu, distribuyen el trabajo con equidad. Son interdependientes, abiertos a la crítica y el aprendizaje y la autoevaluación (Ayovi-Caicedo, 2019).

El trabajo en equipo es importante ya que contiene las siguientes características:

- Beneficio doble: mejora la gestión del tiempo y los resultados.
- Mejora el clima laboral: se trabaja en armonía y se comparten experiencias.



- Beneficios de los trabajos colaborativos: habilidades y talentos complementarios, entorno más confiable y respetuoso, aumenta el aprendizaje y la felicidad en el trabajo, se comparten los objetivos y el éxito, disminuye el aislamiento y la soledad.

7. Argumente la tendencia de reemplazar el título de “jefatura” a liderazgo o gestor.

Primero que todo debemos entender que sea la empresa que sea siempre tratara con personas, una vez entendiendo eso, es decir, que siempre son personas que tratan con personas, es que se puede aplicar un enfoque de comunicación efectiva que promueva el bienestar de las personas y que guíe sus intereses junto a los de la empresa, ya que como señala (Moreno, 2009) “Sólo a través de la comunicación efectiva es posible crear una visión compartida que vincule los intereses personales y organizacionales. En este sentido, la comunicación se convierte en un elemento fundamental de la planeación estratégica para lograr la integración y la interacción del capital humano”.

Dado este contexto podemos ahora ver algunas de las diferencias que definen o “componen” a un líder y a un jefe.

Un jefe: Empuja al grupo, Inspira miedo y exige respeto, Hace del trabajo una carga, Maneja al personal como objetos, Logra que hagan lo que él quiere, Impone sus ideas, Señala quien se equivoca.

Un líder: Va al frente del grupo, Inspira confianza y respeto, Hace del trabajo un privilegio, Crea un vínculo el personal, Logra que quieran hacer el trabajo, Es flexible al cambio de ideas, Señala lo erróneo.

Ahora, tomando en cuenta algunas de las estrategias para una mejor comunicación que (Calderón y Silva 2017) nos enseña en su publicación, las que son por ejemplo:



Dejar de hablar, Conseguir que el interlocutor se sienta en confianza, Conocer y saber interpretar el lenguaje no verbal, Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharle.

Dominar las emociones: Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.

Evitar criticar y argumentar en exceso: ya que esto situaría al interlocutor a la defensiva, conduciendo probablemente a que se enoje o se calle.

Preguntar cuanto sea necesario: Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.

Podemos fácilmente apreciar que un jefe no es capaz ni tiene las cualidades para ejercer una buena comunicación y mucho menos una comunicación efectiva, lo que como se señaló anteriormente y en base a lo que expone (Moreno, 2009) un jefe será incapaz de crear un ambiente que vincule los intereses personales y organizacionales.

Además, sumando a lo anterior y tomando en cuenta la eficiencia y ventaja comparativa que genera el trabajo en equipo, vale la pena destacar lo que nos dice Torrelles et al., (2011) en su publicación sobre la comunicación y el trabajo en equipo.

“Para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad”.

“Identificamos como una tercera dimensión reconocida en los diferentes estudios analizados la comunicación que viene a reconocer como indispensable la interacción como un componente necesario en el grupo para alcanzar sus metas. O lo que es lo mismo, sin ella no es posible el trabajo en equipo”.

Finalmente y dada la evidencia sobre la comunicación como eje fundamental para lograr los objetivos y el desarrollo de los equipos de trabajo, podemos entender el porqué existe la tendencia de reemplazar el título de “jefatura” a liderazgo.

8. Lea el caso y responda en forma clara y desarrollada

Como señala Moreno (2009), “Sólo a través de la comunicación efectiva es posible crear una visión compartida que vincule los intereses personales y organizacionales. En este sentido, la comunicación se convierte en un elemento fundamental de la planeación estratégica para lograr la integración y la interacción del capital humano”.

Es por esto que la estrategia debe abordar en primer lugar, la comunicación efectiva, un buen plan estratégico debe poder presentar todo el marco conceptual a su marco operacional. Este plan deberá desarrollarse de manera iterativa en un proceso de mejora continua donde se difunda el marco conceptual y este sea aceptado e interiorizado, utilizando todos los niveles y tipos de comunicación existentes con el fin de recibir retroalimentación y poder rectificar y mejorar las acciones que se están llevando a cabo para lograr el alineamiento de los objetivos de la empresa con los de las personas. A su vez se deberá tener en cuenta, todos los requisitos y obstáculos que existen para lograr una comunicación efectiva, siendo alguno de estos entre otros los que Llacuna y Pujol (2008), establecieron y se deben considerar, por ejemplo:

“Claridad. La comunicación debe ser clara, para ello el lenguaje que se exprese y la manera de transmitirla, deben ser accesibles y entendibles para quien va dirigida”.

“Integración. La comunicación debe estar enfocada a servir como lazo integrador entre los miembros de la empresa, para lograr la cooperación necesaria para la realización de objetivos”.

Entre las muchas otras, también vale la pena mencionar que se deben aplicar las estrategias de la escucha activa (Calderón y Silva 2017), como el Dejar de hablar, Evitar criticar y argumentar en exceso, etc.

En conclusión, con el fin de alinear la cultura corporativa según el marco conceptual el plan estratégico tendrá su núcleo en la comunicación efectiva, asegurando la utilización de todos los tipos y niveles del lenguaje así como también las estrategias para una mejor comunicación asegurando la integración del elemento humano y propicie su interacción de una manera coordinada, de manera que se agrupen en torno a la visión institucional, compartan intereses,



se motiven, colaboren y al final se logre una visión compartida resultado de la alineación de los intereses personales con los institucionales.

9. Referencias

Moreno, L. (2009) Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. CULCyT Comunicación. Mayo-Junio 2009. Año 6 N° 32. Páginas 14 - 17. Consultado el: 14/08/2021.

Ayovi-Caicedo, J. (2019) Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. FIPCAEC (núm. 10) Vol. 4, Año 4. Enero-Junio 2019. Páginas 61 - 65. Consultado el: 14/08/2021.

Calderón, K. A. H. & Silva, A. K. L. (2017). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. REVISTA CONVICCIONES. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>

Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus, S., Carrera, X., París Mañas, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado, 2011, vol. 15, núm. 3, p. 329-344.

Llacuna, J. & Pujol, L. 2008. NTP 685: La comunicación en las organizaciones. Consultado el 15 de enero, 2008, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España Sitio Web: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf