

La comunicación y los efectos en el clima organizacional

Trabajo presentado como opción de grado de
Administración de Empresas

Mónica Roa Villamil
D4011799

Universidad Militar Nueva Granada
Administración de Empresas

Preguntas:

¿Qué tan importante es la comunicación para tener un buen clima laboral? Y

¿y Cómo influye en los individuos para mejorar la productividad?

El desarrollo de la presentación se realizara asi ::

1. La comunicación
 - 1.1 Comunicación Externa
 - 1.2 Comunicación Interna
2. Modelos de comportamiento organizacional
3. El conflicto
4. Motivación
5. Satisfacción en el trabajo
6. Conclusiones
7. Bibliografía

Introducción:

"En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable..."
(Phegan, 1998, p.p. 13)

El clima organizacional es el ambiente que percibe cada uno de los empleados y cómo este actúa dentro de la organización. Según estudios realizados en Colombia la mayoría de compañías están buscando formar equipos de trabajo de alto desempeño que fomenten el liderazgo, donde las personas se sientan

motivadas, trabajen productivamente y sean eficientes, pero la mala comunicación y los conflictos llevan a que no se cumplan los objetivos, haya desmotivación y falta de compromiso.

Objetivos

- Demostrar que con la buena comunicación y un buen clima laboral se saca mayor provecho de los conflictos que se presenten, genera rendimiento laboral en la organización y mejora en la productividad.
- Reconocer que cuando las personas sienten que hacen parte de un equipo, que sus ideas son tenidas en cuenta, que son recompensadas, se reconoce su esfuerzo y se entienden sus sentimientos y conductas, se crea un ambiente de satisfacción que al corto plazo genera mayor compromiso, cooperación y mejoramiento en el absentismo.
- Evaluar los elementos que hacen que una organización tenga un clima laboral favorable.

Justificación:

- La comunicación en los seres humanos es indispensable para su desarrollo y continuidad, no saber manejar este tema en las organizaciones conlleva a una mala comunicación, a disminuir la productividad y las ganancias, además generan, chismes, frustración, inestabilidad y promueve el comportamiento emocional.
- Está demostrado que el 82% de los Colombianos no se siente feliz en sus trabajos, no se siente parte de un equipo y no desarrolla sus metas, es por ello que las buenas prácticas en las organizaciones y desarrollar la comunicación efectiva es un tema urgente en nuestro

país, para lograr así empleados más satisfechos que se sientan identificados con los objetivos de la compañía.

- La eficiencia definida por Chiavenato (1994, pp. 28) es la relación entre costos y beneficios, de modo que está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible

Sabemos que cada persona es única al igual que cada organización, no hay dos idénticas, cada uno tiene características que los hacen diferente a los demás, es por esto que el tema a tratar del clima laboral es muy complejo, ya que se debe analizar al ser humano como un todo, un individuo lleno de emociones que lo hacen actuar de diferentes maneras protegiendo su ego, El individuo no solo tiene una vida laboral, sino que interactúa en una sociedad, conforma una familia y todos estos factores externos son los que lo forman y moldean su comportamiento en la empresa.

1. La Comunicación:

“El término comunicación procede del latín *communicare* que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información”(2014).(*Concepto definicion.de*).<http://concepto definicion.de/comunicacion/>

La comunicación es el factor primordial que nos permite expresar nuestras opiniones y es de vital importancia darle un papel protagónico en nuestra vida, ya que el ser humano no es una isla solitaria, depende de los otros para poder

sobrevivir, socializar es parte del ser humano y una buena comunicación puede hacer la diferencia para convertirnos en personas exitosas.

En la organización la comunicación es el factor más importante ya que permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes, mutuamente se logra beneficios para el crecimiento de los empleados que conlleva a la eficiencia en la actividades realizadas y mayores ingresos para la compañía.

1.1. Comunicación Externa:

Es la comunicación que se tiene con los clientes, proveedores y todos aquellos que no hagan parte de la compañía. Este tipo de comunicación permite hacer nuevos clientes, indispensable para el crecimiento de la compañía, todos en algún momento deben realizar comunicación externa y es indispensable que se realice de manera correcta para proyectar una excelente imagen de la compañía.

1.2. Comunicación Interna:

Es la herramienta más importante en la organización, la realiza con cada uno de los miembros que hacen parte de la empresa y es la que permite organizar las tareas, objetivos, metas, también permite controlar las actividades, buscar nuevos líderes y motivar al equipo.

El buen empleo de esta herramienta hace que las personas se sientan más motivadas para trabajar, desarrollando sentido de pertenencia en la organización, cuando se tienen claros los objetivos y las metas y las personas están comprometidos con estas, es más fácil llegar al éxito ya que todos manejan el mismo lenguaje.

En el caso contrario la falla en la comunicación genera problemas enormes y debilitamiento de los procesos. Aunque el ambiente es intangible, es

indiscutible que se puede sentir al interior de la empresa, este se torna pesado, se refleja en la cara de cada individuo el aburrimiento, la falta de compromiso, la ineficacia y la baja productividad, afectando enormemente a la compañía.

Es por esto que el área de Talento Humanos ha tomado tanta trascendencia en esta época de competitividad extrema, lo Gerentes se han dado cuenta de la importancia de tener a los empleados informados, generando así una política donde se haga al empleado parte importante de la compañía. Cada individuo debe saber las metas, objetivos, visión y estrategias que se manejan, debe estar enterado económicamente cómo va la empresa, como puede contribuir a mejorar y disminuir gastos, para esto se deben realizar reuniones mensuales donde participe todo el personal, donde pueda despejar cualquier inquietud que tenga; Es así con un minucioso sistema de estrategias internas que poco a poco se hace sentir al empleado parte de la empresa, creando sentido de pertenencia y evitando la creación de chismes que solo generan mal clima laboral.

2. Modelos de comportamiento organizacional

Bajo la necesidad de entender el comportamiento de las personas en la organización como un individuo solitario y en grupo, surgen los modelos organizacionales, estos se dividen en cuatro modelos: autocrático, paternalista, de apoyo y el cooperativo o de gestión.

Modelo autocrático: Se basa en el poder, el empleado es sometido a la autoridad del jefe y este debe hacer todo lo que se le ordene, generando miedo y temor al castigo. La Gerencia tiene el control total sobre los empleados, estos no pueden dar opiniones y deben limitarse a realizar las tareas tal como las diga la gerencia.

La Gerencia para salarios mínimos creando que el empleado trabaje desmotivado y su desempeño sea baja.

Modelo Paternalista o de custodia: Se basa en programas de bienestar que son otorgados a los empleados, es una forma de motivarlos y generar estabilidad en las organizaciones, buscando que se sienta un ambiente de tranquilidad y conformidad; pero la creación de esta dependencia hace que el empleado se sienta forzado a estar allí y no realice su trabajo de manera plena, lo que genera que el desempeño sea llevado a media.

Modelo de apoyo: Se basa en el liderazgo, se escucha al empleado y se busca que se sienta parte de un equipo, el sentido de pertenencia es primordial para lograr que el desempeño sea voluntario y haya mayor participación por parte del empleado.

Modelo cooperativo o de gestión: Se basa en el trabajo en equipo, el empleado esta tan motivado que hace su trabajo con gran calidad, efectividad y rapidez, se exige a sí mismo para buscar mejores resultados tanto para él como para la organización.



Figura 1 Modelos de comportamiento organizacional Davis Keith, John W Newstrom. (1988). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill

3. El conflicto

(Wikipedia) <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto> 2017

“El conflicto es una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación”. **(2017)**

(Wikipedia) <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

El conflicto en la organización surge por diferencias y desacuerdos que se presentan en las labores diarias, como choques de personalidad, conflictos en la comunicación, restructuración, mala distribución de funciones, malentendidos, insatisfacción, desconfianza, abuso de poder, etc...aproximadamente un Gerente dedica 20% de su tiempo en solución de conflictos y crea consecuencias como:

- Pérdida de tiempo en la Gerencia
- Rotación de personal
- Toma de decisiones bajo presión
- Falta de motivación de los empleados
- Problemas de salud por el estrés generado
- Aumento del ausentismo
- Destruye la comunicación
- Rivalidad
- Aumento de costos de producción
- Baja productividad

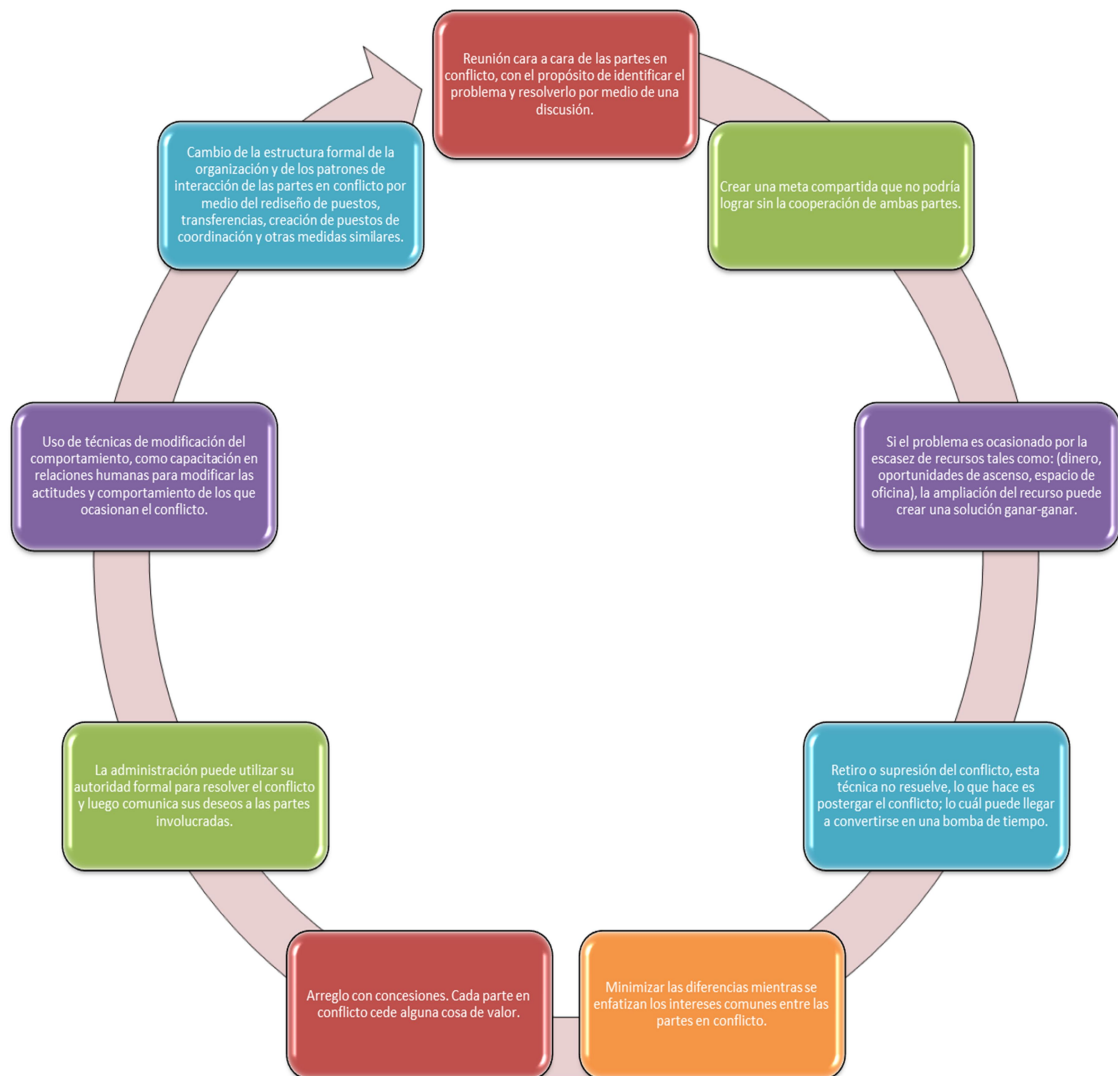
Es allí donde el Gerente debe darle el manejo adecuado para transformar un conflicto en algo positivo que genere valor para las partes afectadas. Un conflicto bien manejado puede lograr además del aprendizaje:

- Mejoras en el equipo, haciéndolo más fuerte
- Aumenta la autoestima
- Fortalece el trabajo en equipo
- Mejora en los procesos
- Crea identidad y sentido de pertenencia en el equipo
- Disminuyen los ausentismos
- Mejora la comunicación y el ambiente laboral
- Motivación en el equipo
- Conocimiento de fortalezas y debilidades
- Cumplimiento de metas
- Mejora la creatividad
- Duplica la productividad

El gerente debe ser negociador, analizar y conocer el conflicto y darle pronta solución a la situación que se presente, para evitar que llegue la crisis, debe informarse completamente del problema y escuchar las versiones de ambas partes, la forma más adecuada es influenciar sobre cada uno de ellos a hablar para que salga a flote las diferencias existentes y evitar así que se quede con diferencias acumuladas, se debe motivar para ser honestos, entender las razones del otro, ofrecer alternativas, conocer las consecuencias y hacer recomendación para el cambio.

Según **UMNG. (2016). Manejo del conflicto y procesos de negociación** “La capacitación o adiestramiento en la asertividad consiste en enseñarle a la gente a adquirir habilidades para mantener situaciones difíciles que les producen ansiedad, modificando sus paradigmas de interacción humana”

Técnicas en una negociación directa para la resolución de un conflicto según Stephen P. Robbins



Grafica 2 UMNG. (2016). MANEJO DEL CONFLICTO Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN. 2016, de umng Sitio web: <http://virtual2.umng.edu.co/moodle/mod/scorm/player.php?a=1873&org=eXeegociacion4823c6301cbc8152ccf4&scoid=15334&sesskey=bF70Gux86l&display=popup&mode=norma>

4. La Motivación

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga

en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo» (2017)
(Wikipedia) <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n>

La motivación es el motor que nos impulsa día a día para satisfacer nuestras necesidades o deseos, es muy importante estar motivados para así realizar de la manera más óptimas nuestras labores, ser más productivos y felices en el trabajo.

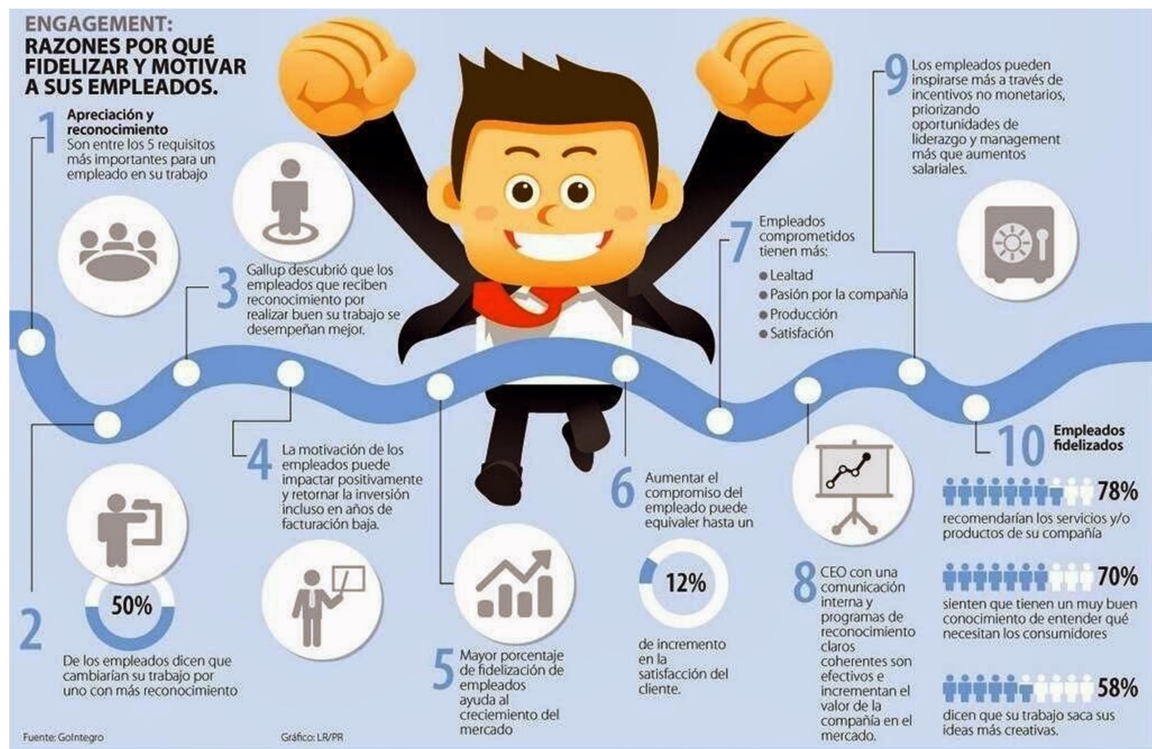
Debido a la mala comunicación y a los conflictos la desmotivación invade a grupo, esto se refleja en el bajo rendimiento, disminución de la productividad, mala calidad en las tareas realizadas y falta de interés.

Para evitar esta situación las organizaciones han optado por crear una serie de incentivos que logren motivar al empleado, estas van desde cubrir sus necesidades básicas, hasta paquetes de recompensas que lo alienten a realizar más productivamente sus tareas, dentro de las más importantes podemos mencionar:

- El pago justo del su salario
- Buenas condiciones de trabajo
- Seguridad laboral
- Calidad de la supervisión
- Relación directa con los jefes
- Reconocimiento
- Posibilidades de crecimiento
- Recompensas por logros
- Autorrealización

Es importante que los Gerentes den directrices de metas y objetos claros, concretos, medibles y alcanzables, de esta manera el equipo tiene definida la ruta a seguir para la consecución de la meta, valorar la cooperación y reconocer el desempeño, así se impulsa al individuo a esforzarse para la consecución de los objetivos de la empresa y a realizarse profesionalmente.

La motivación es el factor más importante para el desarrollo de los trabajadores, por medio de la capacitación continua se da valor agregado, se mejora la productividad en la organización y mejora el ambiente laboral.



Grafica 3 Belinda AB. (2015). La Motivación Laboral. de Blogs de clases Sitio web: <https://blogparamisclasesde.blogspot.com.co/2015/11/la-motivacion-laboral.html>

5. Satisfacción en el trabajo

“la satisfacción en el trabajo parece reducir el ausentismo, la rotación y tal vez también el índice de accidentes de trabajo” Robert L Kahn

La satisfacción hace referencia a la actitud de cada individuo con el cumplimiento de las expectativas que tiene con respecto a sus deseos, necesidades y anhelos.

Es importante que el individuo se sienta respetado, valorado, ganar un sueldo que supla sus obligaciones como vestido, comida, recreación para él y su familia. Tener un trato justo, buen ambiente laboral, comunicación, oportunidad de crecimiento, plan de capacitación y bonificación por productividad.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de la ardua labor de la dirección, demuestra que ha realizado una excelente planeación, eficaz y capaz de generar un ambiente humano en la organización, la forma más fácil de evaluar cómo se sienten los empleados es realizar encuestas que permitan identificar las fortalezas y debilidades.

Al respecto, Pinilla (1982) dice “es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo”.

Los principales beneficios que se obtienen con un empleado satisfecho son:

- Calidad en el trabajo realizado
- Alto desempeño
- Disminución de la rotación de personal
- Disminución del ausentismo
- Mayor productividad
- Disminución de robos
- Mejora la comunicación
- Mejora de actitud

Es un hecho que la satisfacción del trabajador es directamente proporcional a la productividad, un empleado que se siente bien pagado, que su trabajo es reconocido, que puede ascender en la compañía, es un empleado agradecido, que va a trabajar al 110%, feliz y comprometido; Eso se transmite al equipo, haciendo que mejore el ambiente laboral y la comunicación entre colaboradores y Directivos.

6. Conclusiones:

- ✓ La Mala comunicación en la organización trae consecuencias para la empresa como, rotación, falta de motivación, problemas de salud por el estrés generado, aumento del ausentismo, rivalidad, aumento de costos de producción y baja productividad.

- ✓ Es importante que las organizaciones respalden y entiendan la importancia que tiene la comunicación interna en la compañía, ya que es el reto que se viene presentando en la actualidad, una empresa globalizada que entiende a sus empleados, es una empresa fuerte y competente.

- ✓ Un empleado que siente satisfacción en el trabajo, sabe que está progresando y ve posibilidades de ascenso, se empeña en realizar de la mejor manera sus labores, mejorando la calidad y rendimiento de su trabajo.

7. Bibliografía:

- Atalaya Pisco María Clotilde . (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. 1999, de Revista de psicología Sitio web: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Crece Negocios. (2012). La comunicación en una empresa. 2012, de Crece Negocios Sitio web: <http://www.crecenegocios.com/la-comunicacion-en-una-empresa/>
- Davis Keith, John W Newstrom. (1988). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. Mexico: Mc Graw Hill.
- Díaz-Fúnez, P. A., Mañas- Rodríguez, M. Á., Pecino-Medina, V., Salvador-Ferrer, C. M., & Llopis-Marín, J. M. (2016). El efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol. *Universitas Psychologica*, 15(1), 383-394. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.emco>
- Felipe Cristancho. (2013). La importancia de la comunicación interna en las organizaciones. 2013, de blog.acsendo.com Sitio web: <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Portafolio. (2011). La motivación laboral, clave en una empresa. 2011, de finanzas Sitio web: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/motivacion-laboral-clave-empresa-148308>
- UMNG. (2016). Manejo del conflicto y procesos de negociación. 2016, de umng Sitio web: <http://virtual2.umng.edu.co/moodle/mod/scorm/player.php?a=1873&torg=>

eXeegociacion4823c6301cbc8152ccf4&scoi d=15334&sesskey=bF70Gux86l
&display=popup&mode=norma

- Wikipedia. (2017). Conflicto. 2017, de es.wikipedia.org Sitio web:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>