



ETT

# UNA BUENA COMUNICACIÓN SIEMPRE ES UNA ESTRATEGIA FUNDAMENTAL

Por Dorly Aurora Villamil Azcorra

¿Se imaginan qué difícil era para los primeros hombres comunicarse? ¿Cuántas veces se interpretaba incorrectamente el mensaje que se quiere transmitir entre los involucrados?

Bueno, hace más de 2,000 años que contamos con lenguajes formales, con un proceso de comunicación que involucra elementos como emisor, receptor, mensaje, canal, y otros más que frecuentemente no recordamos. Sin embargo, a pesar de que hoy en día tenemos un sistema mucho más complejo que el que se tenía continuamos teniendo serios problemas de comunicación en la casa, en la calle, con los amigos, en el trabajo y en cualquier otro medio donde se relacione el ser humano.

¿Qué problemas puede traernos en el trabajo una mala comunicación? Muchos, considerando que es de vital importancia para el hombre comunicarse con sus semejantes.

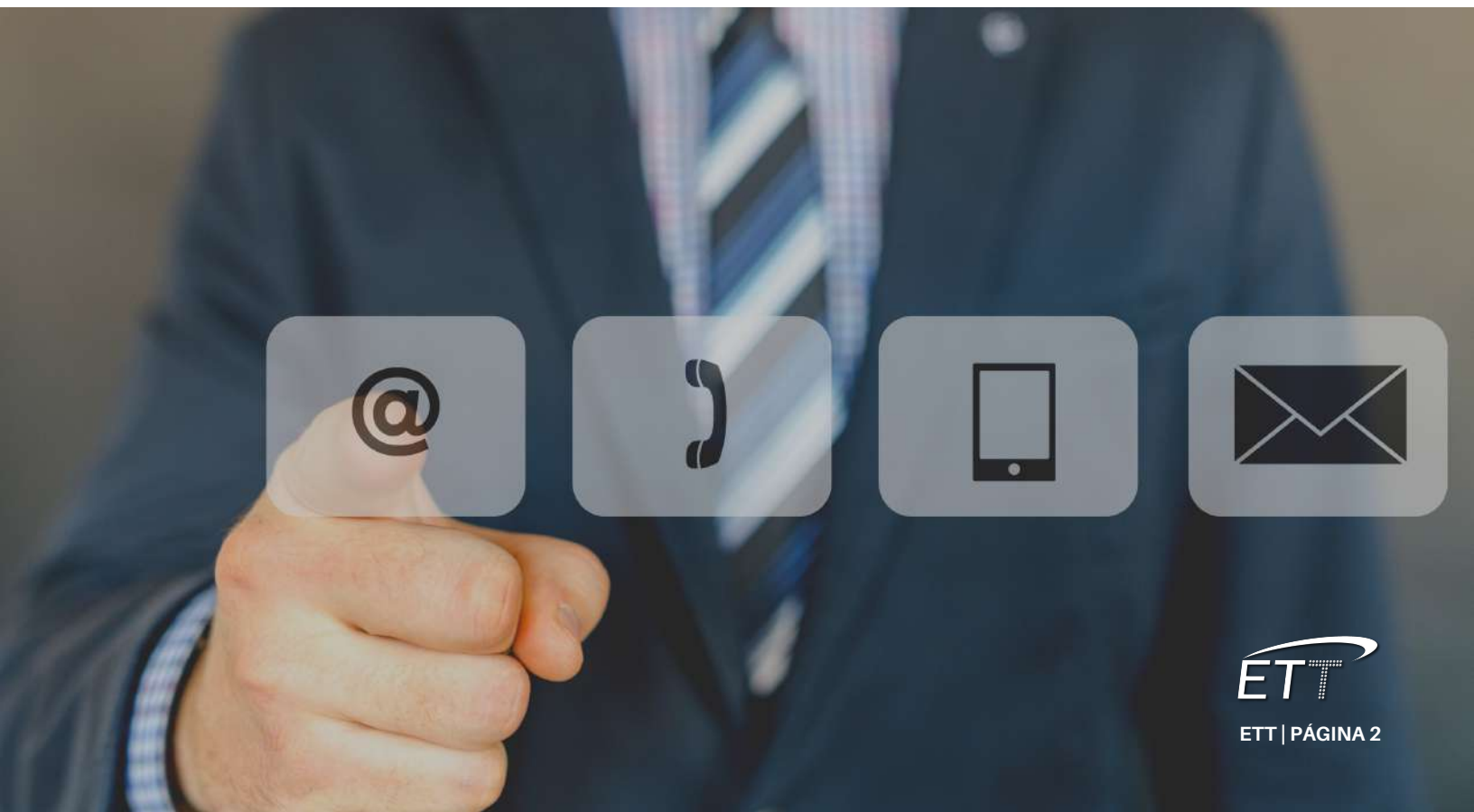
# UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE COLABORADORES SIEMPRE SERÁ FUNDAMENTAL

Recordemos que el hombre y la mujer son seres sociales por naturaleza y siempre van a tender a comunicarse con los demás a través de cualquier medio; siendo que en nuestra era moderna contamos con muchos medios de comunicación:

- Diálogo
- Cartas (correspondencia)
- Correo electrónico
- Mensajería de texto
- Publicaciones en redes sociales
- Videollamadas, entre otros.

No obstante, a pesar de que contamos con más canales para comunicarnos prevalece en el emisor una codificación errónea entre el mensaje que se quiere transmitir y el mensaje que el receptor recibe. Para las empresas una buena comunicación entre sus colaboradores es fundamental, ya que la colaboración entre ellos se verá afectada ante la falta de esta y las formas empleadas para transmitir un mensaje.

¿Qué puede ocurrir si no se logra establecer canales adecuados para el diálogo entre los empleados de una empresa?





# LA INFORMACIÓN QUE SE COMUNICA DEBE SER CONFIABLE Y PRECISA

- El surgimiento de malentendidos.
- Falta de cooperación entre áreas.
- Trabajo no concluido o llevado a cabo con dificultades.



Muchas veces ocurre un fenómeno que muy particularmente conocemos como “radio pasillo”, el cual proporciona a los miembros de una empresa la peor información acerca de lo que está ocurriendo, porque no proviene de una fuente confiable. Existe el riesgo de tergiversar la información y a toda costa se evita la resolución de conflictos para llegar a acuerdos, aclaraciones y soluciones que ayuden al bienestar de los empleados y a su vez de la empresa.

Si no existe una sana comunicación entre los miembros de la empresa, no será posible mantener sana a la empresa. Entonces, ¿qué podemos hacer como empresa para evitar conflictos, malentendidos y molestias entre nuestros colaboradores? Hoy te propongo 5 acciones:

## 1. Reconocer que se tiene un problema de comunicación en la empresa.

Es importante que como dueños de una empresa y como colaboradores podamos separar el trabajo de lo personal.

No podemos estar de acuerdo con todos, pero eso no quiere decir que tengamos que buscar crear problemas de comunicación y sobre todo problemas al momento de hacer el trabajo que nos corresponde. Les doy un consejo, reconozcan a sus compañeros como personas con una dignidad única la cual merece respeto y empatía por nuestra parte.



# SIEMPRE SE DEBE DE CONOCER EL OBJETIVO QUE SE BUSCA

Esto no quiere decir que seamos los mejores amigos, significa que todo el tiempo debe prevalecer la objetividad en nuestro trabajo y que al momento de encontrarnos ante una diferencia de ideas o un conflicto de intereses debemos buscar siempre encontrar la mejor solución para la empresa.

## **2. Definir una estrategia corporativa para la comunicación en la empresa.**

De acuerdo con Keneth Laudon (2008) no importa ni el tiempo ni el lugar en donde se genera un mensaje, puede compartirse, escribirse, distribuirse, pensarse, analizarse, criticarse, comentarse y desecharse sin tener que utilizar físicamente espacio y tiempo, tanto del interlocutor como del emisor.

Lo que permite que la información que se tiene o más bien que navega en la red, esté al alcance de todos. Por lo tanto, al pensar en qué estrategia aplicar será importante recordar que debe estar al alcance de todos.

Si bien hay información que deberá estar restringida a cierto grupo de personas por temas de confidencialidad o de procesos y políticas de la empresa siempre debe estar disponible para que las partes interesadas la revisen en cualquier momento por lo que se recomienda el uso de sistemas de información que nos proporcionen esta funcionalidad, pueden ser Wikis, Blogs, Sistemas de Gestión de Incidencias o Tickets, Repositorios de almacenamiento, etc.

## **3. Aprender que el cambio organizacional es bueno.**

Es responsabilidad de los puestos más altos de una empresa enseñar a sus colaboradores que el cambio que se pretende realizar tiene siempre como fin el mejorar como personas y empresa, así como comunicar los objetivos que se pretenden alcanzar.

Una persona que no conoce los objetivos de sus funciones o de las tareas que tiene que realizar generalmente lo hará con una actitud negativa, incorrectamente o con miedo a que se le reprenda por no hacer las cosas bien. Para una estrategia o un plan de comunicación a implementar, será importante que todos los miembros de la empresa conozcan y crean que el objetivo que se busca alcanzar es bueno para ellos, para su trabajo y el crecimiento de la empresa. No olvides que, si la empresa donde trabajas crece, tú también creces.

## **4. Establecer un proceso a seguir.**

Poner por escrito las cosas siempre es importante, tener una fuente para consultar en caso de duda necesario. Así que si hemos decidido establecer un plan de comunicación en nuestra empresa para evitar conflictos y mejorar el trabajo colaborativo será importante que sea redactado, revisado y aprobado por el área correspondiente para finalmente publicarlo y ser ejecutado por todos los miembros de la empresa.

# DETECTAR A TIEMPO ERRORES EN UNA ESTRATEGIA PERMITIRÁ RECTIFICAR EL CAMINO

Es importante también el compromiso por parte de toda la organización, porque de no haber quedará en papel y en una meta que nunca se cumplió.

## 5. Monitorear el cumplimiento de la estrategia corporativa

Normalicemos que monitoreen nuestro trabajo, a fin de cuentas, es lo que garantizará el cumplimiento de nuestras metas empresariales y el cumplimiento adecuado de las políticas y procesos.

Es preferible monitorear y establecer medidas preventivas a tener que aplicar correcciones por no hacer las cosas bien.

Si se detectan a tiempo errores en nuestra estrategia o en su cumplimiento siempre podremos rectificar el camino buscando como siempre, el bienestar de los miembros de la empresa y a su vez de esta.



# ENFÓCATE SIEMPRE EN OFRECER SOLUCIONES DE ALTA CALIDAD



No tengas miedo de cuestionarte acerca de la calidad en la comunicación de tus colaboradores, por el contrario, busca siempre crear los medios adecuados para generar un buen ambiente laboral y promover la participación integral en todas las áreas de la empresa para así brindar a tus clientes el mejor servicio enfocándose en ofrecer soluciones y calidad en tus productos.

Dorly Aurora Villamil Azcorra  
Mejora Continua  
Estrategia y Tecnología Tho, S.C.P.





ANALIZAMOS,  
REDISEÑAMOS Y  
AUTOMATIZAMOS LOS  
PROCESOS DE TU  
EMPRESA PARA QUE  
OBTENGAS LOS  
MEJORES  
RESULTADOS.



[www.tho.mx](http://www.tho.mx)

Calle 17 No. 219-C x 24 y 26 Col. García Ginerés  
C.P. 97070 Mérida, Yucatán, Méx.

Ventas: (+52) 9997-38-9957 y 9999-47-2880

Estrategia y Tecnología THO

