

Comunicación Organizacional

jueves, 11 de septiembre de 2008

Puntos de Vista

Omar Lillardo El estudio de la comunicación organizacional puede ubicarse en el campo universal de las ciencias sociales alrededor de hace tres décadas. Esta disciplina- o conjunto de conocimientos sistematizados sobre una materia- se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

Definición conceptual Fernández Collado define la comunicación organizacional como "el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio", también la entiende como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos"[2]. Según esta visión designa como herramientas: - La comunicación interna- La comunicación externa- Las relaciones públicas- La publicidad- La publicidad institucional Por su parte, Irene Trelles Rodríguez asevera que "la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes". Los procesos comunicativos implican siempre interrelaciones de personas que comparten información entre sí, a través de la construcción, emisión y recepción de mensajes. Los elementos que conforman estos procesos son la fuente, el mensaje, los canales o medios, el receptor, los efectos y la retroalimentación. Habiendo definido el fenómeno, es necesario descubrir sus dimensiones de proyección: la comunicación organizacional no se produce, como ya hemos dicho, sólo a lo interno de la entidad, sino también con el entorno, por tanto, puede hablarse de comunicación interna (aquella que se efectúa entre los miembros de una colectividad laboral) y comunicación externa (la que tiene lugar desde la organización hacia su medio exterior y viceversa). Operativamente se diferencian los sistemas de comunicación que se establecen en una organización en internos y externos, pero no debemos perder de vista que en realidad no hay separación entre ambos, y que lo que el público piense de una empresa se condiciona por la opinión que de la misma tengan sus trabajadores, al ser éstos el principal transmisor de la cultura empresarial. En nuestra región, aún no se otorga demasiada importancia a la Comunicación Organizacional. Esto genera dificultades, pocas veces reconocidas, en las relaciones internas especialmente. Nuestra experiencia (Grupo Co.S.M.O.), sumada al conocimiento, nos permite sugerir una consulta sobre las posibilidades concretas de diseñar y realizar un Diagnóstico de Clima Laboral, que incluye por supuesto la Comunicación de la empresa. Los resultados en la práctica cotidiana pueden mensurarse y ser notorios si se aplican las herramientas técnicas necesarias para corregir aquellos aspectos que dicho Diagnóstico habrá de señalar. No importa el tamaño de la empresa. También en este tema puede aplicarse de manera proporcional a cada caso en particular. Incluso desde el punto de vista de los recursos económicos. Sólo es necesario asumir la responsabilidad de empresaria o empresario que, traducido a la acción concreta, significa: hacer "el Trabajo invisible a los ojos" (Dr. Atilio Penna) Contacto: grupocosmo@arnet.com.ar