

Comunicación en el ambiente laboral de las organizaciones educativas

Communication in the work environment of educational organizations

Samuel Enoc Merlano Medrano¹(samuelfmerlano@gmail.com) (<https://orcid.org/0000-0002-2080-0721>)

Resumen

En todas las organizaciones, así como en las instituciones educativas la comunicación juega un papel sustancial. En el sistema de una organización, sin comunicación no es viable su funcionamiento. La comunicación hace permisible que la gente se constituya, defina sus objetivos, elabore sus tareas, coopere sus ideas, tome decisiones, solucione problemas, y cree cambios. De igual manera la comunicación hace posible que se genere un ambiente donde los individuos se aprecien valorados como personas. Pero los sistemas y experiencias de comunicación de una organización, como pasa con todas las actividades humanas, son susceptibles de desperfecto cuando no se tiene determinado un sistema intacto de evaluación y progreso. Los colaboradores se convierten en parte de la empresa construyendo y sintiendo, y comprenden el negocio debido a las acciones que toman, para que puedan beneficiarse enormemente de su experiencia.

Palabras claves: Comunicación, organización, laboral.

Abstract

Communication plays a substantial role in all organizations as well as educational institutions. In an organization's system, without communication, its operation is not feasible. Communication makes it permissible for people to become, define their goals, work out, cooperate their ideas, make decisions, solve problems, and create changes. Likewise, communication makes it possible to generate an environment where individuals appreciate valued as people. But an organization's communication systems and experiences, as with all human activities, are susceptible to damage when an intact system of assessment and progress is not determined. Employees become part of the company building and feeling, and understand the business because of the actions they take, so that they can greatly benefit from their experience.

Key words: Communication, organization, work.

Cuando son guiados a través de espacios y canales de participación apropiados, una sensación de bienestar y el crecimiento de la organización a la que pertenecen pueden lograr los objetivos propuestos. Del mismo modo, dado que no existe un sistema de comunicación interna para promover la participación, la falta de jerarquías y organizaciones rígidas que tengan en cuenta las opiniones de los colaboradores y reduzcan la posibilidad de participación constituyen cuestiones de investigación

¹ Facultad de Post-doctorado, Universidad Fermín Toro. Venezuela.

relevantes. Compromiso, sentido de pertenencia, frustración, información falsa, confusión, falta de innovación, baja productividad y falta de talento.

El pleno desarrollo de las personas en la organización está estrechamente relacionado con la implementación del proceso de comunicación interna, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de trabajo humano, comenzar el diálogo interno y la interacción entre los miembros, promoviendo así la participación. Diseñado para mejorar la satisfacción laboral y su impacto en la productividad. Al promover la comunicación interna entre las organizaciones participantes, es posible gestionar con personas y no administrar personas (Pinto, 2017).

En el estudio realizado por Nelly (2010), señala que la comunicación organizacional tiene como objetivo promover y acelerar el flujo de información que ocurre entre los miembros de la organización o entre la organización y el medio ambiente, o que afecta las opiniones, actitudes y comportamientos de audiencias internas y externas. Para las organizaciones, todo esto son mejores y logran sus objetivos más rápido.

Del mismo modo, la comunicación interna está vinculada a la experiencia de administrar y procesar información a través de los canales más apropiados, reduciendo o eliminando la incertidumbre en el trabajo y un mayor nivel de compromiso entre los empleados. Individuos; trayendo así los logros de la organización. Cuando una organización está interesada en mejorar la comunicación interna, elige lograr un mejor flujo de información en diferentes direcciones (ascendente, descendente, horizontal y bidireccional), y su propósito es permitir que la información clave llegue a todos a tiempo y logre un mayor desarrollo. A medida que se abren los canales para proporcionar comentarios a los gerentes, el nivel de comprensión del trabajo en sí mismo ha mejorado (Parra, 2013).

En la era moderna en la que vivimos, la tecnología se usa ampliamente para comunicarse muchas personas creen que, a través de estos métodos, se puede garantizar la mejor comunicación entre las personas (ya sea familia o compañía), pero siempre es la comunicación directa, cara a cara y no verbal (gestos, expresiones). Las expresiones faciales, el tono, etc.), ya sea en declive, ascenso u horizontal de la organización, mejorarán la eficiencia de la comunicación en la organización.

Al promover la comunicación interna entre las organizaciones participantes, es posible gestionar con personas en lugar de con personas. Los colaboradores se convierten en parte de la empresa construyendo y sintiendo, y comprenden el negocio debido a las acciones que toman, para que puedan beneficiarse enormemente de su experiencia. Cuando son guiados a través de espacios y canales de participación apropiados, una sensación de bienestar y el crecimiento de la organización a la que pertenecen pueden lograr los objetivos propuestos.

Comunicación efectiva

En el mundo organizacional, la comunicación efectiva es un medio utilizado en varios procesos de gestión, que tiene una relación directa con las funciones de gestión, por lo que puede definirse como transferencia de información. En este sentido, la comunicación puede realizar la interacción e integración de los recursos humanos. Puede cambiar el comportamiento de manera efectiva, mejorar la productividad de la información y alcanzar objetivos (Quero, Mendoza y Torres, 2014).

Como proceso concurrente entre los miembros, se puede considerar que esta es la unidad de la organización en el campo social; por lo tanto, debe ocurrir dinámicamente y el flujo es constante, pero preste atención al grado de reconocimiento estructural. La comunicación efectiva desempeña un papel vital en las instituciones educativas, abarca todas las áreas de la estructura organizativa y proporciona los medios necesarios para la transmisión de información, la promoción de actividades y la realización de los objetivos establecidos por la organización. Es importante tener en cuenta que la comunicación proporciona un medio para recopilar y difundir la información necesaria para proporcionar retroalimentación y asesoramiento a los trabajadores durante el proceso de evaluación del desempeño laboral (Quero, Mendoza y Torres, 2014).

Lineamientos en la comunicación efectiva

1. Los emisores de mensajes deben concebir claramente lo que desean comunicar, es decir, aclarar el propósito del mensaje y trazar un plan para la consecución.
2. Para que la comunicación sea efectiva es preciso que la codificación y descodificación se realicen símbolos familiares para el emisor y para el receptor del mensaje (Valores y objetivos comunes) (Quero, Mendoza y Torres, 2014).
3. El contenido del mensaje debe ser acorde con el nivel de conocimientos de sus destinatarios y con el ambiente organizacional.
4. Es importante considerar las necesidades de los receptores de la información. Siempre que resulte apropiado hacerlo, se debe comunicar algo que sea valioso para ellos.
5. Debe existir la retroalimentación de la información, esto se logra haciendo preguntas, solicitando la participación y alentando a los receptores a exponer sus reacciones al mensaje.
6. La comunicación efectiva es responsabilidad no solo del emisor, sino también del receptor de la información.

Las relaciones interpersonales

Definido como el modo en que se tejen y destejen las relaciones entre sus actores. Un clima organizacional armonioso potencia relaciones personales sanas y estas retroalimentan dicho clima (Nelly, 2010).

Participación

Las características de la organización promueven la existencia de participación, es decir, todo tipo de interacciones dentro de la organización son propicias para que los trabajadores participen en la toma de decisiones y asuman la responsabilidad de sus puestos y roles. Por lo tanto, cuando las personas participan en las tareas necesarias, la organización participará e insisten en los aspectos a modificar o mejorar, y pueden dar ideas y concretarlas. Por lo tanto, participación significa conocer, aceptar y compartir, trabajar y proporcionar soluciones, siempre comprendiendo la importancia de la participación (Bustamante, 2018).

Tipos de comunicación interna

Romeo y Roca (2005), menciona que la comunicación interna se divide en tres tipos:

- Comunicación ascendente: “Esta comunicación fluye a un nivel superior en el grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a la alta gerencia, informarles sobre el progreso de sus objetivos y hacerles preguntas actuales” (p. 76). Los líderes de organizaciones que realizan este tipo de comunicación pueden conocer su estado emocional en el lugar de trabajo, con colegas y con la misma organización en su conjunto. Aquí, puede usar algunos métodos de comunicación, tales como: correo electrónico, entrevistas a empleados, buzones de sugerencias y comentarios grupales.
- Comunicación descendente: “La comunicación aquí fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel inferior. Los líderes y gerentes de equipo la usan para asignar objetivos, proporcionar instrucciones, notificar a los subordinados sobre políticas o procedimientos y comentarios sobre diversos aspectos de su desempeño” (p. 80). Los líderes de este modelo de comunicación pueden usar las siguientes herramientas, tales como: reuniones formales e informales, intranet, dinámica de grupo, entrevistas personales, correo electrónico.
- Comunicación lateral: “Esto sucede cuando se comunica entre miembros del mismo grupo de trabajo y entre gerentes” (p. 78). Este tipo de medios utiliza más herramientas, como la comunicación oral directa, las reuniones grupales informales y el uso del correo electrónico. Y comentarios de las reuniones de grupo.

En la era moderna en la que vivimos, la tecnología se usa ampliamente para comunicarse. Muchas personas creen que, a través de estos métodos, se puede garantizar la mejor comunicación entre las personas (ya sea familia o compañía), pero siempre es la comunicación directa, cara a cara y no verbal (gestos, expresiones). Las expresiones faciales, el tono, etc.), ya sea en declive, ascenso u horizontal de la organización, mejorarán la eficiencia de la comunicación en la organización.

La comunicación es un medio para unificar cualquier actividad organizada integrando funciones de gestión y permitiendo operaciones internas; en términos de establecer

divulgaciones de objetivos; desarrollar planes de realización; organizan talentos de acuerdo con las funciones a realizar, contribuyendo así al trabajo de la empresa Medio ambiente; conecta la organización con el medio ambiente; es el intercambio de información entre todos los miembros en todos los niveles de la organización.

El ambiente de trabajo es creado por los elementos de la organización, como la estructura organizativa, los procesos y los aspectos psicológicos de los trabajadores. Otros factores que influyen en las percepciones son los fenómenos sociales y políticos dentro de la organización.

Referencias

- Bustamante, L. (2018). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicaciones en el proceso de gestión educativa* (tesis de maestría inédita). Recuperado de PUCP.
- Nelly, T. (2010). *Autoevaluación de la Calidad de la Comunicación Organizacional interna en la Institución Educativa "Santo Toribio de Mogrovejo" del distrito de Zaña-Chiclayo* (tesis de maestría inédita). Recuperado de Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Parra, Y. (2013). *Comunicación interna en el mejoramiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo*. Instituto Tecnológico UNIR.
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Dialnet*, 8(3), 179-186.
- Quero, Y., Mendoza, F. y Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33.
- Romeo, M. y Roca, X. (2005). *Comunicación interna*. Colombia: Editorial UOC.