MARCO REFERENCIAL

Comunicación Organizacional. Es el flujo de mensajes, dentro de una red de relaciones interdependientes. Ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia el medio ambiente. La Comunicación Organizacional implica mensajes, flujo, propósito, dirección y medio empleado. "La Comunicación Organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades".[1]

Mensajes. Es la información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado. Por lo tanto los mensajes representan una información significante sobre personas, objetos y acontecimientos generados durante interacciones humanas.

Existen mensajes verbales y no verbales, los cuales son de gran importancia dentro de cualquier organización, ya que por una parte los mensajes verbales llámense, conferencias, cartas, conversaciones, nos mantienen informados de los acontecimientos dentro de la institución, y nos permiten tener contacto directo con el cliente, lo cual es de suma importancia para una empresa de servicio.

En una organización los mensajes pueden ser internos o externos, los primeros sirven para mantener comunicados a los integrantes del centro de trabajo ya sea por medio de reuniones, memorando, en los cuales se les informa al personal de

[1] Gerald Goldhaber, Comunicación Organizacional, 1991

aspectos importantes como toma de decisiones y cambio que se generan en la organización.

Los mensajes externos van dirigidos hacia fuera de la organización, es la forma de mostrar o dar a conocer a una organización. Ejemplo: Las Campañas Publicitarias, en las cuales se apoya cualquier empresa para ofrecer y dar a conocer un producto de una manera atractiva para los usuarios o clientes a los cuales va dirigido.

Redes de Comunicación. Surgen en el momento que dos o más individuos se comunican entre sí, estas pueden ser ascendentes, descendentes u horizontales.

Redes de Comunicación Ascendentes. Son cuando fluye de abajo hacia arriba en los diferentes puntos que existen en una organización.

Redes de Comunicación Descendentes. Descendentes, aquí partiremos de la cabeza de la organización para hacer llegar la información hasta el primer peldaño de la institución, que por lo general es información referente a nuevas disposiciones, cambio en políticas internas de la institución. Información de interés general.

Redes de Comunicación Horizontal. Es la comunicación que resulta entre elementos que tienen un mismo rango o un mismo rol que cubrir dentro de una organización.

Interdependencia. Es una parte muy importante dentro del proceso de comunicación, que permite que cada grupo con roles específicos de trabajo, estén ligados entre sí para lograr el desarrollo de la organización. Si alguno de estos grupos falla, por consecuencia, falla la organización.

Relaciones. Teniendo en cuenta que una organización es un sistema vivo y abierto, sus partes de conexión están en manos de la gente. Es decir, las redes por las que fluyen los mensajes de las organizaciones están conectadas por personas.

El proceso de la Comunicación dentro de cualquier organización es relevante por el objetivo mismo: mantener informado, motivado e integrado a los miembros que lo conforman.

Cuando existe una Comunicación efectiva dentro de la organización el trabajo y desempeño de los empleados se refleja en la competitividad de la organización.

La modernidad trae consigo nuevos modelos laborales, donde la comunicación juega un papel importante para el logro de los objetivos institucionales. Estas necesidades han llevado a todas las organizaciones preocupadas por atender las demandas del entorno a formar grupos efectivos de trabajo con el objetivo de elevar la productividad en las organizaciones tanto internas como externas.

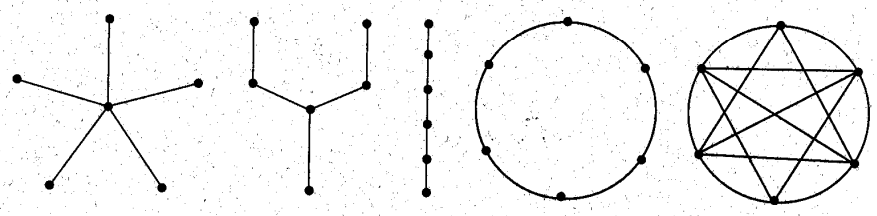
Hoy en día se ha visto la necesidad de formar grupos efectivos de trabajo, los cuales para poder conformarse es necesario que sus integrantes tengan intereses en común. Las Unidades de Negocios en una institución financiera inician una nueva forma de organizar a su personal, ésto con la meta de hacer equipos de trabajo altamente efectivos en dónde el personal involucrado se esfuerza por conseguir el crecimiento de la institución a la que pertenece.

El buen desempeño de las unidades de negocios o grupos efectivos de trabajo, se logrará sólo con el desempeño de cada uno de sus miembros, los cuales tienen que estar comprometidos y comunicados, asumiendo funciones y roles que les corresponde dentro del equipo.

Para que un equipo sienta que avanza el líder del mismo, primero, debe tener una mentalidad abierta al cambio y contagiar a su personal, para demostrar que realmente está dispuesto. Empezará por delegar funciones a sus ejecutivos, comprometiendolos a trabajar todos con un fin común, que en este caso es lograr que la Unidad de Negocios sea más rentable.

Los ejecutivos que conforman el equipo, al tener más responsabilidad y otras funciones que desempeñar, poco a poco dominarán el campo en el que se desenvuelven llegando a ser ejecutivos multifuncionales, que es lo que cualquier institución requiere para poder progresar.

En los equipos de trabajo, la red de comunicación es muy importante, aquí podemos ver algunos ejemplos:[2]



	Timón	*Y griega*	*Cadena*	*Círculo*	*Totalmente conectada*
Características del intercambio de información:					
Velocidad	Mucha	Poca	Poca	Poca	Mucha-poca
Precisión*	Mucha	Bastante	Bastante	Poca	Mucha
Saturación	Poca	Poca	Moderada	Mucha	Mucha

Para el buen funcionamiento de un equipo efectivo de trabajo, sería conveniente que la red de comunicación fuera totalmente conectada; ya que si lo que pretendemos es lograr la unión entre los integrantes, tenemos que tener una comunicación constante que se de en todo el equipo.

[2] Judith R. Gordon,Comportamiento Organizacional. Pp 176