

INFLUENCIA DE LAS FUNCIONES DE COMUNICACION EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Lic. Victoria Z. Verrier del Sol

Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”

Resumen.

El presente trabajo pretende exponer la influencia que tienen las funciones de la Comunicación en la Cultura organizacional, para ello se hace referencia a la esencia de las funciones, se plantean elementos componentes y partícipes del proceso de comunicación, así como resultados de la manifestación de estos elementos y de la incidencia de los mismos en la cultura de la organización. Se hace referencia a cómo la aplicación de diferentes instrumentos permiten hacer precisiones sobre dicha influencia y arribar a conclusiones generales que resumen el papel de las funciones y las habilidades en la cultura organizacional.

Palabras claves: funciones de la comunicación, influencia, dirigentes y subordinados, comunicación efectiva, comportamiento, cultura organizacional, relación.

Cuerpo de la monografía.

1.- Introducción

El presente trabajo aborda un tema que en la contemporaneidad demanda un efectivo seguimiento, si se tiene en cuenta el papel que juega, desde el punto de vista de lo que representa y condiciona el hombre en su desempeño en una organización determinada, en momentos en que la Dirección Estratégica cobra gran importancia.

La cultura organizacional deviene en elemento clave para el mantenimiento de una institución y su condicionante depende de la relación que se establezca entre los hombres que la componen, ya sean dirigentes o subordinados, por lo que las funciones de comunicación que desarrollan los dirigentes responderán a las exigencias de determinados conocimientos, comportamientos y por ende determinada cultura que trasciende los marcos de la comunicación interna, hasta denotar la identidad, imagen y cultura de dicha institución.

Valorar la influencia de las funciones de la comunicación en la cultura de la organización, constituye el objetivo del presente trabajo.

2.- Desarrollo

2.1.- Funciones de la Comunicación

El arte de comunicar es un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista. Para ser efectiva, esta tarea requiere la armonización de las partes que componen el proceso de comunicación, buscando que se materialicen los dos aspectos más importantes que dentro de la esta se deben lograr. Estos son:

- El contacto y mantenimiento personal y profesional

- El intentar ser eficientes en la transmisión de los mensajes

Estos aspectos pueden y deben lograrse en cualquier forma de comunicación que se establezca.

Para algunos la comunicación es un proceso que se manifiesta por una parte como una condición imprescindible de determinación y realización de capacidades, funciones y procesos psicológicos, y por otra, condiciona la realización conjunta de ciertas actividades que conllevan al logro de metas o propósitos personales, condicionando así, la comunicación en instituciones y/o grupos y el desarrollo de habilidades comunicativas.

Este proceso de interacción garantiza la posibilidad de entre los participantes distribuir y redistribuir las funciones, el intercambio de roles o contraposición, la corrección, el control y la compensación. El mismo está dependiendo de cómo se forman las relaciones entre estos participantes.

En las relaciones que se establecen en la comunicación entre el emisor y el receptor, ambos toman conciencia a través de las influencias y perfecciones mutuas, enriqueciéndose afectivamente el intercambio de opiniones.

La interacción señalada muestra la relación entre ellos refiriéndose no a cualquier vínculo, sino a aquel en el que hay contacto, ya sea cara a cara, mediados por un transmisor de mensajes o por un medio. Es necesario en este sentido, considerar los siguientes elementos:

- El contenido del contacto

- Modos del contacto

- Funciones del contacto

Este último expresa las funciones de la comunicación que se pueden lograr al comunicar ese algo de un modo específico.

Al abordar las funciones de la comunicación se debe partir de considerar que esta se encamina a:

- Intercambiar información

- Construir una red de relaciones en la organización y fuera de esta

El reconocimiento de estos aspectos contribuirá a que se logre una comunicación efectiva, la que posibilitará:

- Una mayor efectividad

- Que las personas sean tomadas en cuenta

- Que los trabajadores sientan que participan en la institución y aumente la motivación por tener un buen desempeño, creciendo así el compromiso con la organización.

- Mejores relaciones entre dirigentes y subordinados, colegas y personas, dentro y fuera de la institución.

- Que los trabajadores entiendan la necesidad de cambios, cómo manejarlos y cómo reducir la resistencia.

En tal sentido la comunicación cumple las siguientes funciones:

1. **Informativa:** se encamina al establecimiento de normas, objetivos, brindar información necesaria para el desarrollo exitoso de la tarea.

Al hablar de información esta se concibe no sólo como ideas, conceptos, conocimientos, incluye además intereses.

En el intercambio de información debe señalarse el carácter activo de los interlocutores a partir del cual se forma, se precisa y desarrolla la comunicación.

2. **Reguladora:** destaca la interacción, el intercambio de acciones entre los interlocutores, así como la influencia que ejerce uno sobre otro. La interacción se define como la organización de la actividad común de las acciones que permiten al grupo realizar cierta actividad conjunta.

En la interacción se tiene en cuenta no sólo su forma, sino el contenido de la actividad y profundiza en las relaciones que se establecen entre los individuos en su actividad diaria.

3. **Afectiva:** parte de la comprensión mutua. Refleja sentimientos, afectos, estados de ánimo, determina estados emocionales del hombre en su relación con otros, y permite desarrollar relaciones de simpatía y amistad.

Este aspecto resulta el más complejo, ya que en él se incluyen los motivos, propósitos y actitudes que deben ser comprendidos, aceptados, compartidos y asimilados.

Los aspectos hasta aquí expuestos pueden ser objetos de análisis en el ámbito de la comunicación organizacional, en tal sentido, resulta interesante abordar la influencia que tienen las funciones de la comunicación en la cultura organizacional consideradas a partir de las relaciones que se

desarrollan entre dirigente – subordinado, caracterizadas en el aspecto 2 a través de la aplicación de algunos instrumentos que permiten derivar dicho comportamiento.

La cultura de una organización integrada por valores, creencias, normas, hábitos y estilo, la condiciona el comportamiento de quienes en ella se desempeñan. De la forma en que se manifiesten estos aspectos u otros que deriven de las relaciones que propiamente se manifiesten entre los individuos que interactúan en una organización, identificarán el modo de actuación de dicha organización, condicionando así la identidad y la imagen de la misma.

2.2.- Comportamiento de las funciones de la comunicación

Para comprobar el comportamiento de las funciones de comunicación y su influencia en la cultura organizacional, se aplicaron algunos instrumentos elaborados sobre la base de las relaciones que se establecen entre dirigentes – subordinados, considerando además, que existe una relación directa entre contenido, modo (estilo) y funciones de la comunicación, así como, entre estas y las habilidades comunicativas que forman un sistema (por lo que el contenido de los instrumentos se relacionan con ellas).

Los instrumentos aplicados a dirigentes y subordinados son:

1. Encuesta sobre habilidades comunicativas (para obtener información sobre el jefe).

El contenido de la encuesta estuvo dirigido a caracterizar:

- La orientación, comprensión e información para la ejecución de tareas (función informativa).
- Actitud y comportamiento que asume cuando conversa con el subordinado (función reguladora).
- Grado de efectividad que se manifiesta entre ambos (función afectiva).

2. Autodiagnóstico para determinar la capacidad de escucha
 - a) Para subordinados
 - b) Para dirigentes
3. Ejercicio sobre la comunicación dirigente – subordinado, aplicado a los subordinados.
4. Autodiagnóstico de comunicación, aplicado a los dirigentes.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- El manejo de la información influye en la comprensión de las tareas. La función informativa se afecta al existir dificultades en la comprensión de las tareas, si los subordinados sienten la tarea no como un compromiso sino como una imposición, esto puede no incentivar ni estimular la realización y/o cumplimiento de la tarea.
- Cuando aspectos relacionados con la habilidad de observación muestran determinado deterioro, condicionan que se vea afectada la función afectiva – valorativa.
- Producto de lo antes expuesto la actividad y comportamiento, dificultan las relaciones empáticas, haciendo que se afecte la motivación del subordinado y por ende la disposición para garantizar el cumplimiento de la función reguladora.

De forma general las dificultades en el desarrollo de las habilidades comunicativas manifiestan determinada incidencia en las funciones de la comunicación, lo que trasciende a la cultura organizacional, si se tiene en cuenta que ella depende de lo que sean capaz de transmitir quienes en una organización se desempeñan y con ella juega un papel determinante la conducta asumida como respuesta a determinados valores que consciente o inconscientemente refuerzan dicha conducta.

3.- Conclusiones

- Las funciones de comunicación constituyen un factor determinante en la cultura organizacional, pues depende de ellas que los trabajadores establezcan relaciones efectivas que condicionen una imagen favorable de la organización, a partir de que estas condicionan, refuerzan conductas y valores, que trascienden a la organización.
- De la comprensión y satisfacción de las necesidades de la institución y los trabajadores dependerá que se establezca una comunicación efectiva y ello es el resultado de una proyección de quienes dirigen la organización y los que materializan sus fines a partir de la conducta y/o comportamiento que asumen, así como patrones y tradiciones que caracterizan al colectivo.
- Existe interdependencia entre funciones, habilidades, técnicas y estilos que definen la cultura de una organización, manifestándose un enfoque sinérgico que deriva en entidad, imagen y cultura.
- Del manejo correcto de las funciones de comunicación dependerá que los canales y flujos de comunicación correspondan con el enfoque integrador del colectivo.

4.- Bibliografía

Trelles, Irene. 2001. *Comunicación Organizacional*. Editorial Félix Varela. Ciudad de la Habana.

Verrier del Sol, Victoria Z. 2002. *Tesina Diplomado Comunicación Profesional*.

Davis & Nerestrom. *El comportamiento organizacional humano en el trabajo*.

Mundet, Dr. Joan. *¿Sigue siendo la estrategia un factor de éxito para las organizaciones?*

2000. *Revista Espacio*. Edición No. 3