

¿CÓMO LA MALA COMUNICACIÓN AFECTA EL BUEN DESARROLLO Y EL  
ÉXITO DE UNA EMPRESA?

VALENTINA VELÁSQUEZ VALLEJO

ASESOR: ALEXANDER VELÁSQUEZ

COLEGIO MARYMOUNT

PROYECTO DE GRADO

MEDELLIN

2013

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
PREGUNTA .....	5
OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
MARCO TEÓRICO .....	6
CONCLUSIONES .....	12
BIBLIOGRAFÍA .....	13

## RESUMEN

A medida que el ser humano se ha desarrollado a través de la historia ha sentido la necesidad de relacionarse con otros seres humanos y por ende ha sentido la necesidad de comunicarse de una forma apropiada. Actualmente podemos ver como las diferentes organizaciones se pueden comparar con una persona, es decir, las empresas tienen una personalidad, la cual se adquiere gracias a su cultura, pero lo que principalmente necesita es tener una comunicación exitosa y apropiada para así lograr todos sus objetivos.

Es así como la comunicación debe lograr un papel fundamental a la hora de hablar de una empresa y esta debe ser eficaz a la hora de actuar. En otras palabras se puede decir que si el acto de comunicar dentro de una empresa no genera entendimiento, seguridad, motivación y lo más importante, claridad, entonces se generarán varios problemas que afecten el desempeño de la empresa.

Por otra parte podemos decir que es fundamental que las personas que trabajen en una empresa, ya sean jefes o empleados necesitan tener la habilidad para relacionarse y comunicarse con sus demás compañeros o superiores de manera que se genere una comunicación efectiva y asertiva en todo momento.

***Palabras claves: comunicación, entendimiento, desempeño ,empresa, habilidad***

## INTRODUCCIÓN

"Yo sé que usted cree comprender lo que piensa que yo he dicho, pero no sé si se da cuenta de que lo que usted ha oído no es lo que yo quería decir."

Pierre Rataud ,Técnicas de Venta

Esta frase que encontré me llevo a pensar que lo más importante a la hora de comunicar es que el receptor entienda lo que el emisor le quiera transmitir.

Cuando me planteo mi pregunta quise darle respuesta a una situación que siempre he pensado que es fundamental al momento de hablar de una empresa, la comunicación. Con este trabajo pretendo informarme y responder mi pregunta acerca de cuán importante es la comunicación no sólo a nivel organizacional sino también en el día a día de las personas. En primera instancia quise abarcar el tema de la comunicación muy generalmente, es decir, explicando que es y cuál es su importancia. Por otro lado, me enfoqué en los aspectos internos que se ven afectados cuando hay una mala comunicación. Por último quise dar solución a esta problemática proponiendo diferentes medidas para así obtener un ambiente sano y efectivo en el ámbito profesional.

## **PREGUNTA**

¿Cómo la mala comunicación afecta el buen desarrollo y el éxito de una empresa?

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Darle respuesta a la pregunta de los efectos de la mala comunicación en el buen desarrollo y el éxito de una empresa.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar cuáles son las principales razones que afectan la buena comunicación dentro de una empresa.
  
- Diferenciar y descubrir en que aspectos de una empresa, la comunicación puede afectar su rendimiento laboral, económico, entre otros.
  
- Desarrollar soluciones para los problemas que afecten la mala comunicación y por ende afecten a la empresa en todos sus aspectos.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ¿Qué significa una buena comunicación a nivel empresarial?

Es aquella que busca el logro de los objetivos a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior y que genere un ambiente de trabajo agradable pero que además genere relaciones satisfactorias entre sus miembros.

“En toda organización la comunicación tiene cuatro funciones centrales: controlar, motivar, expresar emociones e informar” (Robbins, 2004).

### 2.2 ¿Porqué una buena comunicación es importante para el éxito de una empresa?

“La comunicación fomenta la motivación” (Robbins, 2004).

Efectivamente a través de ella los integrantes de una organización tienen claridad acerca de lo que tienen que hacer, cómo lo están ejecutando, qué desempeños pueden mejorar.

La comunicación es más que tener a los trabajadores actualizados con lo que está pasando en la organización o en la compañía en el porvenir. Para lograr esto, lo que necesitas es un email y una computadora. La verdadera comunicación va más allá que unas pocas palabras juntas y mandarla a los empleados. El concepto de comunicación es el intercambio efectivo del significado o entendimiento que aplica a la comunicación formal e informal. Se aplica de manera descendente, ascendente u horizontal.

Una buena comunicación dentro de una empresa es fundamental para cada rama de la organización. Aunque el área de mercadeo, de producción, de finanzas, de mantenimiento y de gestión humana recibe órdenes y tienen como labor cumplir con objetivos específicos, la comunicación es la encargada de integrarlos exitosamente y facilitarles un éxito laboral.

La importancia de la comunicación efectiva para los gerentes nunca está de más por una razón específica: todo lo que un gerente hace, incluye comunicación. Ésta es necesaria para aumentar la eficiencia, satisfacer clientes, mejorar la calidad y crear productos innovadores.

Para que haya una buena comunicación no sólo se necesita de un buen gerente que tenga la habilidad de comunicarse sino que también se necesitan empleados que tengan la capacidad para ser buenos comunicadores. Una importante tarea que deben realizar los gerentes día a día es educar y fomentar la comunicación en los empleados. Cuando los miembros de un equipo de trabajo, los diferentes departamentos e incluso la organización como tal sea capaz de comunicarse de manera efectiva, la empresa estará más propensa a realizar todas sus metas y así obtener grandes beneficios. Por tanto, un buen gerente, o en otras palabras un buen administrador necesita tener la capacidad de comunicarse y de entender al otro.

Haciendo referencia a lo anteriormente mencionado, realicé una entrevista a la Coordinadora de Comunicaciones de la empresa Colcafé y se puede decir que ésta empresa hace uso de una buena comunicación.

Colcafé pertenece al Grupo Nutresa entonces por hacer parte de este tienen cosas demarcadas como grupo. Una de ellas es un manual de crisis que todas las personas que se pueden ver afectadas a la hora de un problema, conocen.

También se tiene conocimiento de que existe un vocero oficial que es el presidente de la compañía. El resto de colaboradores tienen como deber no dar información que no sea oficial porque ahí es cuando se empiezan a crear dificultades. Cuando las personas de pronto por querer ayudar empiezan a dar información pero que no estaba aliada por al empresa o que no esta comprobada.

Desde el área de comunicaciones apoyan a ese vocero informándose de toda la información del problema que se este viviendo para saber encaminar los mensajes. En conclusión, son ese apoyo transversal para que ese vocero pueda contar lo que en realidad esta pasando.

Claves para manejar una crisis: siempre se debe hablar con la verdad, se debe dar información que haya sido validada o comprobada anteriormente, se debe estar suficientemente informado acerca del tema para así poderlo manejar con propiedad.

Para Colcafé el tema de la comunicación es un tema supremamente fundamental y sensible a la hora de hablar del ambiente laboral en la compañía.

La comunicación en Colcafé pretende ser cercana, tener un tono y una forma apropiada para hablarle a los empleados.

Son un área de servicio completamente, pues transversalmente soportan a todas las áreas de la compañía cuando surgen necesidades.

Cuando un empleado nuevo entra a la compañía se maneja el tema de claridad cuando de valores, objetivos, que hace la compañía, misión, visión y demás. Por otro lado, se hace un seguimiento durante 6 meses para conocer y analizar como ha sido el proceso de inducción y de adaptación del empleado.

“La comunicación es clave a la hora de generar valor o de mantener una cultura”. Se debe velar por ser lo más exacto y claro pues por ser un área de servicio para la compañía debe jugar un papel estratégico.



### 2.3 ¿Qué significa una mala comunicación en una empresa?

A mayor comunicación, mayor claridad, y a mayor claridad, mayor seguridad en las personas.

Muchas veces los problemas de comunicación surgen ya que los líderes o mejor dicho los jefes no tienen el conocimiento de cómo realizar una comunicación clara al dirigirse a sus empleados. Esto se puede dar cuando se debe confrontar a los empleados con la verdad, se les debe hablar de frente o el simple hecho de comunicarles algún tipo de información.

Para Andrés Hatum, los problemas más comunes de la comunicación se dan por la no-comunicación, es decir, el evitar el contacto con los empleados de una empresa y que esta puede generar grandes confusiones donde los empleados no tienen claridad de las situaciones y es en este momento donde se empiezan a generar chismes y por ende malos entendidos; y por otra parte se puede dar por falta de comunicación o falta de entendimiento.

Según analistas, cuatro de cada cinco problemas laborales son causados por una mala o deficiente comunicación entre los líderes y los colaboradores.

### 2.4 ¿Cuáles son las razones por las cuales la mala comunicación sucede?

Para responder esta pregunta me enfoque en dos razones que considere fundamentales cuando se da una mala comunicación dentro de una empresa.

A continuación explico en qué consiste cada razón.

#### 2.4.1 Baja moral:

Cuando no hay buena comunicación en una empresa los empleados pueden presentar baja moral. Es decir, los empleados pierden el interés en sus deberes y realizan lo mínimo para obtener algo. La baja moral se puede producir gracias a la falta de apreciación por parte de los directivos, también se puede presentar por

falta de respeto o falta de oportunidades para innovar, crear o simplemente ayudar a la empresa de cualquier manera. Al estos empleados sentirse así utilizan la comunicación de manera poco recursiva y por ende poco efectiva, haciendo que la empresa cada vez se debilite más a nivel comunicativo y por ende a nivel productivo, financiero, entre otros. Entonces podemos decir que cuando los empleados reciben atenciones, se les da la oportunidad de crear, de ser productivos o el simple hecho de ser respetados esto hace que el interior de la empresa tenga un mejor ambiente de trabajo y en otras palabras la empresa sea exitosa, ya sea interna o externamente.

#### 2.4.2 Se cometen errores y no se tiene claridad en los deberes personales y/o grupales:

Desde el momento en que un empleado llega a una empresa, éste debe tener un amplio y claro conocimiento de sus deberes según el cargo y deber saber lo que espera la empresa de él. Me atrevería a decir que la mayoría de los trabajos hacen esta labor con sus empleados, pero pienso que es fundamental que el jefe hable personalmente con el empleado acerca de los posibles objetivos que este debe cumplir. Como resultado a este proceso comunicativo se puede esperar que el nuevo empleado entienda con mayor claridad sus deberes laborales y reciba sugerencias o comentarios de manera más acertada.

#### 2.5 ¿Cómo puede ser esto evitado?

Cuando se dan problemas laborales por falta de comunicación y/o por una mala comunicación se deben tener en cuenta los siguientes factores:

2.5.1 Comunicar de persona a persona: Algunos jefes piensan que la comunicación escrita y hoy en día electrónica es un buen medio para comunicarse con sus empleados, sin embargo, esta situación puede conllevar a una mala interpretación o a no entender el mensaje. Es por esto que se debe mantener un contacto personal para crear

lazos, confianza y entendimiento entre los jefes y empleados.

2.5.2 Abrir la agenda para hablar: a pesar de que la agenda de los jefes sea un poco apretada y en otras palabras no quede tiempo para nada, se debe abrir el espacio para preocuparse y conversar con sus empleados acerca de la realización de sus deberes. Mantener un parámetro de respeto entre el jefe y el trabajador no significa que haya ausencia por parte del jefe.

## **CONCLUSIONES**

La comunicación no solamente debe ser un canal donde se transmitan políticas, procedimientos u órdenes de trabajo sino que debe tener la cualidad de integrar a los empleados adecuadamente con todos los niveles de la organización.

Por otra parte, los empleados forman la base de una empresa, me refiero a que es un factor muy importante cuando hablamos de una compañía. Éstos deben estar satisfechos con su trabajo, se deben sentir respetados e incluidos en la organización y que siempre deben tener claridad y seguridad al momento de realizar un deber.

## BIBLIOGRAFÍA

- Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. (n.d.). *Dialnet*. Retrieved November 13, 2002, from [http://www2.uacj.mx/IIT/CULCYT/mayo-junio2009/4%20Art%20Comunicación%20Rev\\_32.pdf](http://www2.uacj.mx/IIT/CULCYT/mayo-junio2009/4%20Art%20Comunicación%20Rev_32.pdf)
- *Diccionario de la lengua española | Real Academia Española*. Retrieved November 4, 2013, from <http://lema.rae.es/drae/?val=comunicacion>
- *Facilities Management Electronic Communications Feature: Effective Communication in the Workplace*. Retrieved November 4, 2013, from <http://www.fmlink.com/a/31179>
- Gutiérrez, T. (n.d.). Guía de comunicación efectiva para líderes y directivos. *Estrategias de negocios para empresarios*. Retrieved November 5, 2013, from <http://www.altonivel.com.mx/24404-guia-de-comunicacion-efectiva-para-lideres-y-directivos.html>
- Johnson, K. (2011, May 10). The Effects of Poor Communication on Organizations | eHow. *eHow Money*. Retrieved November 5, 2013, from [http://www.ehow.com/info\\_8394278\\_effects-poor-communication-organizations.html#ixzz2kA5GRblm](http://www.ehow.com/info_8394278_effects-poor-communication-organizations.html#ixzz2kA5GRblm)
- Pando, A. (n.d.). La palabra perfecta. *El 60% de los problemas son por mala comunicacion*. Retrieved November 5, 2013, from <http://www.slideshare.net/formanchuk/19-el-60-de-los-problemas-son-por-mala-comunicacion>
- *Term Paper*. Retrieved November 4, 2013, from <http://www.studymode.com/essays/Effective-Communication-At-Workplace-188406.html>
- What Are the Causes of Poor Workplace Communication?. (n.d.). *Small Business*. Retrieved November 4, 2013, from <http://smallbusiness.chron.com/causes-poor-workplace-communication-20827.html>