



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN
DE CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS
GRUPOS DE TRABAJO**

Autores:

- **MACIAS ARANA DORCA RAQUEL**
- **TORRES JIMENEZ JOSELYN ANILA**

Acompañante:

PS. ERICKA RUPERTI. MSC

Milagro, Mayo 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

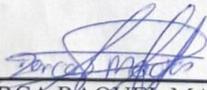
Presente.

Yo, **DORCA RAQUEL MACIAS ARANAY JOSELYN ANILA TORRES JIMÉNEZ**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación –Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS GRUPOS DE TRABAJO**, del Grupo de Investigación **ANÁLISIS DE REDES SOCIALES EN PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

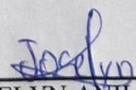
Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 31 días del mes de Mayo del 2018



DORCA RAQUEL MACIAS
ARANA
CI: 0941117319

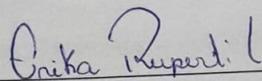


JOSELYN ANILA TORRES
JIMÉNEZ
CI: 0952744522

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **ERICKA RUPERTI**, en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por las estudiantes **DORCA RAQUEL MACIAS ARANA Y JOSELYN ANILA TORRES JIMÉNEZ**, cuyo título es: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS GRUPOS DE TRABAJO**, que aporta a la Línea de Investigación ESTUDIOS BIOPSIICOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN previo a la obtención del Grado de **PSICÓLOGA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 31 días del mes de Mayo del 2018.



Psc Ericka Ruperti, Msc.

Tutor
C.I.: 0921156444

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Presidente: Ruperti Lucero Erika Marissa

Delegado: Espinel Guadalupe Johana Verónica

Secretario: Aguilar Pita Diana Vicky

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICÓLOGA** presentado por la señorita: MACIAS ARANA DORCA RAQUEL

Con el título: Comunicación Organizacional en los Grupos de Trabajo.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

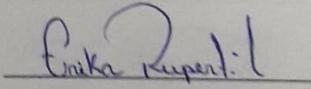
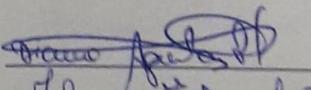
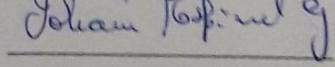
| | |
|--------------------------|--------|
| Investigación documental | [80] |
| Defensa oral | [19] |
| Total | [99] |

Emita el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado

Fecha: 31 de Mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

| | Nombres y Apellidos | Firma |
|------------|-----------------------------------|---|
| Presidente | RUPERTI LUCERO ERIKA MARISSA |  |
| Secretaria | AGUILAR PITA DIANA VICKY |  |
| Integrante | ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERÓNICA |  |

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Presidente: Ruperti Lucero Erika Marissa

Delegado: Espinel Guadalupe Johana Verónica

Secretario: Aguilar Pita Diana Vicky

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICÓLOGA** presentado por la señorita: TORRES JIMENEZ JOSELYN ANILA

Con el título: Comunicación Organizacional en los Grupos de Trabajo.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

| | |
|--------------------------|-----------|
| Investigación documental | [80] |
| Defensa oral | [19,33] |
| Total | [99,33] |

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado

Fecha: 31 de Mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

| | Nombres y Apellidos | Firma |
|------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Presidente | RUPERTI LUCERO ERIKA MARISSA | <u>Erika Ruperti</u> |
| Secretaria | AGUILAR PITA DIANA VICKY | <u>Diana Pita</u> |
| Integrante | ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERÓNICA | <u>Johana Espinel</u> |

DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante la cual me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor, agradezco a mi abuela y a cada uno de mis familiares por el ejemplo de perseverancia y constancia que los caracterizan, a amistades que estuvieron junto a mi brindándome su apoyo incondicional, gracias a todas las personas importantes que han estado en mi vida impulsándome siempre para seguir adelante.

¡Gracias!

Dorca Macías

DEDICATORIA

Dedico esta tesina a mi madre por haber estado conmigo durante todo el proceso de educación, de darme ánimos en todo momento, a mis abuelos, tíos y tías por participar directa o indirectamente en la elaboración de esta tesina, y por ultimo no menos importante a mis amigos ya que siempre estuvieron cuando más los necesite, brindándome su apoyo y confianza, en especial a mi amiga y compañera de tesis Dorcas que siempre confió en mí.

¡Gracias a ustedes!

Joselyn Torres

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. A mis docentes de la Unidad académica por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios durante la trayectoria universitaria, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Dorca Macías

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Ps. Ericka Ruperti por su gran apoyo, motivación para la culminación y para la elaboración de esta tesina; a todos mis docentes ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día. Gracias por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, también agradezco a mi madre y abuelos porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante. Y agradezco a Dios por haberme permitido culminar mi carrera, haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Joselyn Torres

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DERECHOS DE AUTOR | ii |
| APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR | v |
| DEDICATORIA | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| AGRADECIMIENTO | viii |
| AGRADECIMIENTO | ix |
| ÍNDICE GENERAL | x |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 4 |
| MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 7 |
| METODOLOGÍA | 14 |
| DESARROLLO DEL TEMA | 16 |
| CONCLUSIONES | 20 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 22 |

RESUMEN

El presente estudio científico persigue el objetivo de analizar la comunicación organizacional dentro de los grupos de trabajo en el contexto empresarial, se entiende que esta problemática afecta no solo al individuo sino a su entorno laboral, por ello es necesario identificar cuál es el vínculo que se establece dentro de un equipo de trabajo y como desarrollan actividades en conjunto, percibiendo su productividad y la cohesión que exista entre ellos. La comunicación se entiende como un proceso de transferencia de la información entre individuos como parte del proceso de interacción, el proceso de socialización es un elemento clave dentro del sistema humano, el cual le permite mantener contacto con su medio social y poder desarrollarse como tal, esta definición vinculada al entorno empresarial constituye una forma de entender las tareas que debe realizar los colaboradores, el mensaje dentro de una organización debe ser claro para poder lograr el trabajo en conjunto y con ello alcanzar los propósitos laborales y llegar a la meta empresarial. Cada individuo está conformado por distintos rasgos que son característicos y que lo distinguen en un patrón de comportamientos que serán parte de su diario vivir, dentro de los grupos de trabajo se debe entender que aquellas diferencias pueden en algún momento generar un tipo de conflictos, esto a causa de una no compatibilidad entre miembros, de la misma forma la comunicación debe ser efectiva para poder manejar un mismo lenguaje, facilitar la decodificación de la información y tener claros los objetivos laborales. El trabajo de investigación está realizado bajo el enfoque cualitativo, debido a la revisión bibliográfica de documentos procedentes de revistas científicas de fiabilidad, de las cuales se realizó una selección de investigaciones que permitan identificar cada una de las variables y poder proporcionar información en su especificidad para lograr los objetivos propuestos dentro del proceso científico.

Palabras claves: comunicación organizacional, relaciones grupales, empresa.

ABSTRACT

The present scientific study pursues the objective of analyzing organizational communication within working groups in the business context, it is understood that this problem affects not only the individual but their work environment, so it is necessary to identify which is the link that is established within a work team and how they develop activities together, perceiving their productivity and the cohesion that exists between them. Communication is understood as a process of information transfer between individuals as part of the interaction process, the process of socialization is a key element within the human system, which allows you to maintain contact with your social environment and be able to develop as such, this definition linked to the business environment is a way of understanding the tasks that employees must perform, the message within an organization must be clear to achieve the work together and thus achieve the work purposes and reach the business goal. Each individual is made up of different traits that are characteristic and that distinguish him in a pattern of behaviors that will be part of his daily life, within the work groups it must be understood that those differences may at some point generate a type of conflicts, this because of a lack of compatibility among members, in the same way the communication must be effective to be able to handle the same language, facilitate the decoding of information and have clear work objectives. The research work is carried out under the qualitative approach, due to the literature review of documents from scientific journals of reliability, from which a selection of research was carried out to identify each of the variables and to provide information in its specificity for achieve the objectives proposed within the scientific process.

Keywords: organizational communication, group relations, company.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se abordará un tema de gran importancia en el área organizacional, proporcionando las distintas causas y consecuencias que conlleva la comunicación organizacional en las relaciones grupales. Dentro de lo que concierne la comunicación grupal está determinada como un factor clave en el desarrollo de las empresas, por otra parte se tiene en consideración que el trabajo en grupo mediante una comunicación asertiva logra un bienestar entre integrantes y permite alcanzar objetivos.

Las organizaciones en la actualidad sostienen que la comunicación, dentro de las empresas, es un elemento que requiere de atención, mediante ella se puede acceder al fácil entendimiento para la resolución de problemas y tareas que son encomendadas. La relación no solo será de carácter laboral, sino que existirá una cohesión que fomentará el desarrollo de las relaciones de cada individuo.

El sentido de los grupos de trabajo es laborar bajo condiciones óptimas para un posterior desarrollo adecuado, cabe destacar que el ambiente también influye dentro de la línea de estabilidad, por otra parte se tiene en consideración que factores como la comunicación también juegan un rol fundamental al momento de mantener relaciones laborales con los compañeros de trabajo, sin embargo la aportación de las diversas habilidades y capacidades de cada persona pueden contribuir a las tareas encomendadas por la empresa, sobre todo aquellas que demanda de nuevas estrategias para poderlas llevar a cabo.

La investigación esta direccionada a conocer al individuo como un ser naturalmente comunicativo, que se ve inmerso dentro del mundo laboral, teniendo en cuenta que su desempeño no solo dependerá del trabajo grupal, sino de su estilo interactivo que determinará un tipo de comportamiento.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Problema de investigación

La presente investigación busca aportar conocimientos sobre las relaciones grupales dentro de las organizaciones, basado en un factor importante como es la comunicación organizacional, se analizará si la efectividad de este vínculo mejora las relaciones grupales, así mismo identificar los distintos modelos de comunicación organizacional que se han desarrollado en las empresas y por último caracterizar las causas que provoca la falta de comunicación dentro de la organización. (Castro, 2014)

En el contexto mundial, la comunicación organizacional ha venido siendo a través del tiempo un eje fundamental dentro del desarrollo de las empresas, debido a las diversas demandas que requiere la sociedad, la globalización, el mercadeo y desde luego la competitividad entre industrias. Ante estos factores, la empresa no solo debe estar focalizada en la economía, administración y el sector productivo, sino que es indispensable fomentar un buen ambiente dentro de los grupos de trabajo empleando una comunicación asertiva, esta aportaría para grandes desafíos y sobre todo para la resolución de conflictos cuando se encuentren en condiciones difíciles.

Los autores Pazmay Ramos, Pardo Paredes & Ortiz del Pino (2017) mencionan: “La comunicación es el traspaso de información, emociones, ideas y conocimientos a través de símbolos convencionales, lo que facilitará el entendimiento entre los individuos”.(pág. 56) En otras palabras la comunicación organizacional constituye una parte fundamental que debe primar en la empresa ya que a través de ella se podrá expresar las ideas, emociones y conocimientos para poder obtener un buen ambiente laboral, es por ello que se investiga cómo se da la comunicación dentro de distintos países de Latinoamérica.

Desde la perspectiva comunicacional, se la menciona como una estrategia universal que unifica el lenguaje dentro de una empresa y fomenta el buen trabajo, con ello atender varias necesidades que surgen durante su vida empresarial. Las relaciones laborales sean individuales o grupales requieren de un lenguaje organizacional óptimo para obtener un

claro desarrollo y progreso de las tareas asignadas, con el objetivo de lograr las metas propuestas.

El desarrollo de las empresas no solo está ligado al nivel de efectividad de sus trabajadores, sino a las condiciones de mantener un ambiente comunicacional óptimo, esto permitirá enfrentar las demandas como la globalización. La comunicación en la medida que sea ejecutada, determinará una forma de comportarse en cada uno de los empleados, así como también los grupos de trabajo, en el caso de los diversos departamentos que conformen la estructura empresarial. (Papa, 2008)

Los grupos de trabajo están entendidos como conjunto de personas que se encuentran en constante interacción para solventar las demandas de la empresa, mediante la realización de tareas y planificaciones para alcanzar los objetivos. Es importante entender que los grupos dentro de la empresa deben optimizar una clara comunicación, formando así un estilo de comportamiento adecuado y sobre todo con actitudes positivas al momento de trabajar, es por ello que organización y comunicación no pueden dejar de conjugarse.

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la relación de la comunicación organizacional y los grupos de trabajo por medio de una revisión bibliográfica para mejorar el ambiente laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los modelos de comunicación organizacional desarrollados en las empresas.
- Describir la comunicación organizacional y su incidencia en los grupos de trabajo

Justificación

El actual trabajo investigativo sobre la comunicación organizacional y las relaciones grupales tiene como propósito dar a conocer como este factor fundamental está relacionado dentro de los grupos de trabajo con la finalidad de abordar las principales características de la comunicación que se ha puesto en práctica en distintas empresas a través de los años.

El presente estudio científico se considera de impacto frente a la gran demanda de investigaciones que han dirigido la atención al análisis de la comunicación dentro del contexto empresarial, para el autor Acosta (2012), la comunicación organizacional constituye la medula principal para el progreso de las empresas, que evidenciarán su efectividad a través de la cohesión de sus equipos de trabajo que bajo un entorno asertivo comunicativo, mantendrán actitudes favorables al desarrollo de la empresa.

Es importante saber que la comunicación en empresas determina el rumbo de la misma, es decir la claridad de los horizontes del éxito depende en gran medida del estilo de comunicarse de los grupos de trabajo. Así mismo se busca diferenciar si la comunicación organizacional mejora las relaciones en los grupos de trabajo, de esta manera se podrá describir el progreso que ha tenido la comunicación en las organizaciones dando a conocer sus antecedentes.

Se recalca que no todas las empresas mantienen una comunicación asertiva en los grupos de trabajo, debido a esto se trata de identificar los distintos modelos de comunicación organizacional que debilitan el vínculo entre sus colaboradores, siendo este un motivo más por el cual se está indagando esta importante temática.

Se busca también contrastar las causas que provoca la falta de comunicación dentro de la organización estableciendo falencias en las relaciones grupales o las causas por las cuales la comunicación está disminuyendo en las empresas, de esta manera se logrará entender el proceder de la misma.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Cabe destacar que la naturaleza de la comunicación dentro de las organizaciones se fundamenta en el sistema humano, esto dará paso a la interacción con su medio, en el cual se podrá desarrollar socialmente, no obstante la presencia de conflictos puede condicionar su estilo de comunicarse, así como determinar su comportamiento frente a los demás. “La comunicación surge como componente de la estructura social, este elemento se configura como esencia principal del ser humano, destaca que donde no hay comunicación no puede formarse ningún esquema social, y no podría desarrollarse la interacción” (Pasquali, 2010, pág. 15).

Alcaraz (2006), establece que la comunicación es la transmisión de una información mediante canales lingüísticos o gestuales, mediante los cuales se pueden expresar sentimientos, emociones, experiencias, opiniones, este proceso es llevado a cabo entre dos o más individuos que toma el nombre de interacción, también resalta que la misma a día de hoy es dominada por la tecnología, es decir que la comunicación se ha deteriorado por la presencia de redes sociales que condicionan a la misma bajo otras modalidades.

El beneficio de una comunicación organizacional asertiva no solo favorece a la organización, sino al equipo de trabajo que incrementará su eficiencia al encontrarse en un entorno donde se sienta entendido y entienda a los demás, esto dará paso a una confianza entre compañeros, básicamente la funcionalidad de un equipo y su efectividad se fundamenta en base al relacionamiento que tengan cada uno de los integrantes. (Gil, Rico, & Sánchez, 2013)

El autor Rodríguez (2006), menciona que las organizaciones en la actualidad priorizan en la eficiencia en la comunicación, resaltando que es un pilar básico dentro del desarrollo de las empresas, y como tal deben reforzar el vínculo si pretenden alcanzar las metas. El autor también destaca un diseño organizacional, el cual toma como punto de

partida el organigrama, señalando que es un principio para determinar donde se encuentra las falencias de comunicación, este modelo está basado en las empresas donde la interacción es determinada por el rango o cargos.

Cuando los grupos de trabajo mantienen una deteriorada comunicación, su nivel de rendimiento se verá disminuido, y las relaciones dentro de los grupos de trabajo serán débiles o en ocasiones cargadas de conflictos. Lo importante a saber es que la efectividad de un grupo de trabajo no se mide en base a su productividad, sino también aquel que fomente una buena comunicación. (Borrel, 2004, pág. 11)

El autor Villareal (2014), señala que las organizaciones deben ser muy selectivas con la información que ese maneje dentro, dejando claro que todo mensaje que no guarde relación con la empresa, debería dejar de ser mencionado, esto para mantener claro el objetivo del vínculo, que desde luego se centra en el trabajo.

La comunicación interna

La comunicación interna no es un producto accidental que se origina en las empresas, es una estructura planeada, liderada y asertiva que vincula directamente a la empresa y su desarrollo. Su fundamento es en base a la disciplina entre los miembros, es sistemática, corresponde a un proceso de socialización puro, los altos líderes empresariales son quienes deben proponer la iniciativa del modelo comunicativo interno, ya que de ahí se sujetarán todos los subordinados y seguirán el mismo modelo, sea esta positivo o negativo, la comunicación interna también tiene un vínculo muy estrecho con las actitudes y el comportamiento de los trabajadores que determinarán un estilo de comunicación y con ello una metodología de trabajo en equipo. (Fitz Patrick, 2014)

Así lo indica Marchiori (2010), quien define la comunicación interna como: “Un proceso fundamental que abarca la comunicación administrativa, vínculos, barreras, flujos, y redes tanto formales como informales, que promueven una interacción fomentando la credibilidad, con la finalidad de darle vida a la organización” (pág. 112)

Alcázar (2006) menciona que el ser humano es un ente social por naturaleza, y posee una necesidad imperante de comunicarse con su entorno, por ello requiere de la compañía de otros individuos para poder llevar a cabo este proceso. La comunicación dentro de los equipos de trabajo no solo está determinada desde el contexto laboral, sino que cada individuo adquirió desde sus hogares un estilo de comportamiento y de capacidad para trabajar en equipo, y con el paso del tiempo desde la escolaridad van perfeccionando esa habilidad para en un futuro ser parte de un grupo empresarial.

La comunicación interna es sin lugar a duda el punto más sustancial de una empresa, debido que es el manejo de las relaciones entre integrantes de la empresa, desde sus altos dirigentes hasta los empleados, es importante que el mensaje según el rango de trabajo, sea claro y entendible, de tal manera que la realización de tareas no resulta compleja, este tipo de comunicación es quien determinará el desarrollo de la empresa. (Figuroa, 2013)

La comunicación interna está considerada hoy día como una herramienta estratégica muy eficaz a la hora de dar respuesta a las necesidades informativas de sus clientes internos y externos. Así como también resulta muy eficaz para la gestión de las organizaciones y se convierte una herramienta imprescindible para las organizaciones que quieran competir con éxito en el siglo XXI. (Villareal, 2014)

Para N. Stanton (2002), la comunicación interna se define como “un conjunto de acciones que se consolidan y emprenden para conectar vínculos entre los miembros de una empresa, con el propósito de integrarlos en el desarrollo de un proyecto.”(Pág. 193). Lo que el autor expresa queda claro al indicar que el vínculo adecuado, permite la inclusión al grupo de trabajo y fortalece la dinámica interaccional del mismo.

Comunicación externa

De esta forma, Westphalen y Piñuel (1993), definen la comunicación externa como: “La agrupación de procesos de comunicación direccionado al público tanto a periodistas, proveedores, accionistas, administraciones locales, regionales, y empresas internacionales, que podrán evidenciar una empresa que sabe comunicarse con sus semejantes, y resalta también la atención al cliente”. (pág. 84)

El proceso de comunicación externa es aquella que permite conectarse los empleados con el cliente, para los autores Flores Nidia & Santoyo (2015), es indispensable que la conexión interna sea óptima y que la comunicación sea liviana, de tal forma que cuando esta sea puesta en el campo externo, los clientes sentirán aquella armonía dentro de la empresa y lograrán satisfacción al ser bien atendidos. Este tipo de comunicación es más propio en trabajadores o grupos que desempeñan el rol de vendedores, quienes deben persuadir al consumidor.

Modelo de comunicación organizacional en grupos de trabajo

Los modelos de comunicación dentro de las empresas son categorizados como estilos de relacionamiento, de los cuales componen la estructura de los vínculos que se manejan dentro del ámbito laboral, uno de ellos es el modelo emisor-receptor, el básico y más conocido, que se basa en el paso del mensaje de un individuo a otro, dentro del contexto de grupos de trabajo la información es administrada a varios integrantes, quien desde perspectivas diferentes entenderán el código y el mensaje a seguir para poder enfrentar demandas laborales. (Estrada, 2013)

Otro modelo es el de la ida y vuelta de la información, un detalle muy claro es que la misma es circular, debido que en el grupo se maneja el tema durante un período que creen importante hacerlo, cabe recalcar que este puede ser un punto débil para el deterioro del entorno comunicativo, debido a que existen problemas cuando la información no es proporcionada en su verdad, o en ocasiones es mal entendida, lo que generará una distorsión en la interpretación que puede dar paso a conflictos entre integrantes de grupo en el trabajo. (Estrada, 2013)

El modelo de comunicación bidireccional es aquel que satisface la necesidad de emitir información por parte de cada integrante, pues la relación es integral y se fomenta el habla y escucha del grupo, sin embargo existen individuos con patrones de comportamiento que transforma la relaciones bidireccional en unidireccional, el cual indica que solo una persona es la dueña de la información, dejando en segundo plano las opiniones de los demás, este caso se puede especificar cuando existe un líder dentro de un grupo que sea autoritario. (Martínez & Ladislao, 2013)

La autora Medina (2012), menciona de cuatro procesos o fases por las que pasa la comunicación, el primero de ellos es el círculo, que determina a un emisor que imparte el mensaje y espera a que el mismo regrese donde él, dentro de un grupo de trabajo se define un tema el cual llega a una conclusión determinada por los integrantes, la información gira alrededor de las opiniones y donde se pueden conocer diversos puntos de vista.

El estilo comunicativo de rueda proporciona la facilidad para que la información pueda llegar a comprensión de todos los integrantes, el cual les orienta a vincularse más entre compañeros, en el caso que el grupo no esté totalmente conocido, el círculo compuesto por la información llegará a criterios de cada uno de los cuales mantendrán interacción con los demás. (Martínez & Ladislao, 2013)

La comunicación en cadena por su parte indica que la información tiene un inicio pero no necesariamente debe volver, como sucede en la comunicación de rueda o de círculo, no obstante en este modelo se articulan las interpretaciones del código de cada miembro, del cual dominarán un criterio en base a la información. (Rodrigo, Ahumada, & Cova, 2014)

Los modelos y fases de la comunicación dentro de las empresas, son considerados de gran relevancia, debido que el mal manejo de la información puede desequilibrar el grupo y con ello crear barreras que impidan el claro desarrollo del equipo de trabajo. (Borrel, 2004)

Factores que condicionan la comunicación dentro de las empresas

Con todo lo expuesto anteriormente, se tiene claro el panorama de la comunicación y de su efectividad cuando esta se la práctica con claridad específica del mensaje, otorgará el desarrollo adecuado de la empresa y facilitará el acceso al entendimiento de cada integrante, que se mantendrá con una actitud positiva ante las tareas encomendadas, sin embargo la línea de la comunicación presenta también factores o causas que debilitan el vínculo, generando un deterioro en las relaciones y erradicando los equipos de trabajo. (Alarcón & Freire, 2013).

La ausencia de planeación dentro de un grupo de trabajo puede condicionar al mismo a la presencia de conflictos, debido a que las tareas encomendadas no serán en su

totalidad realizadas a causa de no haber una organización entre los integrantes. Por otra parte están los hechos confusos o supuestos, estos alteran la comunicación, las interpretaciones inadecuadas o a su vez la información superficial sin antes haber sido consultada su fiabilidad. (Montero, 2014).

Se mencionó que la comunicación bajo el modelo de cadena puede deteriorar el mensaje, es también una causa por la cual los trabajadores pueden cruzar por una crisis comunicativa, debido a las diversas interpretaciones, sean estas buenas o malas, que alteran el ambiente. La cantidad de la información que se maneje también puede ocasionar un colapso dentro del grupo, así como la carencia de la misma. El contexto resalta otra característica que perjudica al grupo, en el caso donde los miembros se sientan cómodos en el espacio donde desarrollan sus actividades. (Zúñiga, 2012)

Teoría de los grupos y la productividad

Steiner (1972) menciona a los grupos trabajan en conjunto con la finalidad de una meta, sin embargo estos están condicionados bajo tres variables principales que determinarán su efectividad ante las tareas encomendadas dentro de las empresas, estos son:

- Exigencias en el desarrollo de actividades, se hace relación a la cohesión y comprensión de los integrantes asignarse las tareas y sobre todo un listado de reglamentos internos que cada miembro debe cumplir, todos en relación a la realización del trabajo, con ello logran ser eficaces bajo un mismo lenguaje de exigencia entre ellos.
- Los recursos grupales, los instrumentos, actitudes y desde luego las habilidades que cada integrante debe poseer, cabe recalcar que el grupo debe estar fortalecido mediante instrumentos que les permitan llegar al alcance de la meta a corto y largo plazo.
- Adversidades y resolución de problemas, los grupos de trabajo son vulnerables a factores negativos cuando su debilidad cruza por la falta de cohesión, así como la presencia de conflictos que condiciona su unidad, ante todo ello deben saber tomar decisiones que permitan sobrevivir a los diversos problemas que dentro de una empresa se pueden presentar, y más allá de ello, a los conflictos que entre miembros se puedan dar.

Por otra parte se encuentra el autor Robert Bales (1916), que hace referencia a la teoría de la interacción dentro de los grupos de trabajo, para poder fundamentar su teoría, se basa en que la observación de la conducta de cada individuo definirá la fuerza del grupo, al mismo que lo conceptualiza como un sistema que se mantiene en constante comunicación, sea esta de carácter laboral o personal, ambas esferas que comparten, proporcionarán una cohesión y espíritu de equipo, no obstante resalta que no siempre la interacción está determinada bajo la proximidad de cada miembro sino del nivel de comunicación que exista, si esta es asertiva, no habrán problemas para el desarrollo como empleados, caso contrario la presencia de problemas será más evidente.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se sujeta a analizar la comunicación organizacional en los grupos de trabajo, por lo cual se declara el contenido a través de la siguiente metodología:

Cualitativa, no estadística, lo cual quiere decir que no se realizará encuestas ni se aplicarán instrumentos. Este estudio se basa en investigaciones previas, que se vinculen íntimamente con las variables de investigación, solo se arraiga a la investigación documentada.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010):

La perspectiva cualitativa se determina por áreas significativas de investigación. No obstante, en lugar de que el avistamiento de la realidad del fenómeno sea determinado por datos estadísticos (como en el enfoque cuantitativo), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis previo, durante o después de la selección y el análisis de los datos. (pág. 7)

Investigación documental

Se considera investigación documental debido a la recolección de la información a través de fuentes fiables, que permitan conocer más sobre las variables de investigación. Según Arias (2012):

La investigación documental está regida como un procedimiento que se centra en la indagación, y posterior a ello el análisis de la información buscada, mediante interpretaciones de aquellos resultados secundarios, los mismos que son hallazgos de otros investigadores que previamente han realizado investigaciones que se asemejen a la realidad, estas fuentes donde se localiza la información pueden ser tanto electrónicas como físicas, con la finalidad de expandir el conocimiento sobre lo estudiando. (pg. 27)

Investigación bibliográfica

Se considera investigación bibliográfica, ya que toda la argumentación que forma parte de la investigación es recogida de medios electrónicos, y de revistas científicas de alto impacto, las cuales están sujetas a normas establecidas por la comunidad científica, en

base a los estudios previos, se pudo estructurar este proyecto de investigación. Para poder encontrar la información necesaria para el trabajo se acudió a revistas de alto impacto y reconocidas por altos estándares científicos, de entre las cuales destacan: Elseiver, Revista electrónica Actualidades investigativas en educación, Redalyc, y demás artículos procedentes de la web que contenían la información necesaria para cubrir las necesidades de investigación.

DESARROLLO DEL TEMA

Dentro del universo de la comunicación, está claro que es un proceso de cruce o intercambio de información entre individuos, mediante canales específicos que utilizan acorde a sus demandas, este vínculo será determinante dentro del proceso de interacción así como el comportamiento que las personas adquieran ante los diversos estímulos que los rodeen.

Varios autores como M. Queris-Rojas (2012), han brindado la definición de la comunicación, por lo cual la determinan como una estructura social propia del ser humano, es decir que forma parte de sus esquemas de vida, de los cuales la sociabilización es un factor clave para su desarrollo, y sobre todo aprender a comunicarse, sin esta facultad no habría un claro desarrollo social.

La comunicación organizacional está relacionada al ambiente laboral, y al desempeño comunicativo de cada miembro de la empresa, el cual busca un solo objetivo, lograr la unidad en equipo y poder llegar a una meta determinada. Durante la era actual han tomado más prioridad al fortalecimiento de este pilar fundamental, debido a que contribuye al desarrollo no solo de la empresa ni de su economía sino de la armonía de sus trabajadores y colaboradores. (Papa, 2008)

También se establece que el orden jerárquico en ocasiones constituye una barrera que limita las relaciones dentro del ámbito empresarial, el cual esta sujetado a las figuras autoritarias que pueden existir dentro de una empresa, y las cuales generan una distorsión de la comunicación, y con ello las posibilidades de llegar al éxito estarán lejos de ser una realidad. (Alarcón & Freire, 2013)

Existe una clara relación entre comunicación, productividad, y relaciones entre compañeros de equipo, tomando en cuenta el principio de una comunicación ineficaz, lo cual quiere decir que ante la presencia de un déficit comunicativo, de la índole que sea, obstaculizará la conexión social entre los trabajadores, esto a su vez desencadena en problemas que vinculan al rendimiento de la empresa, y a su vez el índice de productividad irá disminuyendo, por esta razón muchas empresas se ven obligadas al fracaso, por no saber manejar un lenguaje claro entre sus miembros. (Villareal, 2014)

Otro autor destacado como Alcazar (2006), indico en sus estudios que las empresas deben regular la información que se maneje dentro de ellas, optimizando en la que guarda relación con las actividades específicamente del trabajo, debido a la falta de concentración que puede surgir entre los trabajadores al mantener una información que este fuera de contexto, para ello es indispensable que se establezcan normativas organizacionales que estén orientadas hacia un solo objetivo.

La comunicación interna está definida como un factor clave dentro de las aspiraciones de una organización, la cual está vinculada al manejo de la información entre todos los que integran la familia empresarial, el lenguaje que utilicen deberá ser claro y preciso, y sobre todo entendible. Conocer las necesidades de cada integrante también es un elemento que se debe considerar dentro del núcleo interno comunicativo, ya que si el trabajador no se encuentra en las condiciones adecuadas para rendir, generar una molestia en su jefe si este no es informado sobre lo que sucede, es por ello que la comunicación no solo está regida a la productividad, sino al bienestar de cada uno de los empleados.

La comunicación interna efectiva debe empezar por la alta dirección o el jefe superior, quien a su vez deberá ser un ejemplo para sus seguidores que adoptarán el modelo de interacción que se maneje dentro de la comunidad empresarial. No obstante cabe recalcar que la información como tal es otra de las condiciones a tomar en cuenta, ya que esta al ser alterada o no clara, puede causar problemas a nivel interno y esto como consecuencia desencadenará una serie de problemas. (Estrada, 2013)

Por otra parte la comunicación externa solventa las demandas de aquellos individuos que no son parte de la empresa, tales como periodistas, proveedores, accionistas, y desde luego el más importante, el cliente, que como se sabe cumple el principal rol para el futuro de las organizaciones, el cual es su consumo. El buen trato y claridad para comunicarse y expresarse fomentará un mutuo entendimiento. (Acosta, 2012)

Dentro de la comunicación existen modelos que son expuestos en el diario vivir dentro de las organizaciones, estos conforman el grupo estructural de interacción entre todos los integrantes, desde su máxima autoridad hasta los empleados, existen entonces estilos como el de emisor-receptor, el más básico donde se traspasa la información entre individuos. La comunicación bidireccional que es la interacción de ambas partes, es aquí donde puede surgir un problema que puede deteriorar el vínculo entre miembros, debido a

que una relación unilateral implica la no participación del diálogo en quien recepta la información.

Por otra parte existe la comunicación circular, que facilita el mensaje dentro de un grupo, el cual será parte de una serie de criterios que serán expuestos, en cambio el modelo de cadena está definido por la información inicial entre un grupo, que posterior seguirá siendo objeto de debate. Son estos los modelos que existen dentro de una empresa, que sin lugar a duda usan el elemento más esencial que es la información la cual debe ser objetiva y clara para poder generar un correcto entendimiento dentro de la empresa. (Estrada, 2013)

Así mismo existen una serie de factores que causan alteraciones dentro de los grupos de trabajo en una empresa, de entre los cuales se tiene en consideración la falta de evidencias o fiabilidad de la información, esto generar supuestos que pueden interrumpir la realización de labores en equipo debido a una ruptura de la dinámica del grupo por malos entendido que se generan producto de un mensaje poco claro. (Zúñiga, 2012)

Los factores como la falta de organización también forman parte del deterioro de las relaciones grupales, esta falta de coordinación es producto de una falta de comunicación asertiva, para ello es indispensable que el mensaje que se maneje sea claro y específico, y que los integrantes del equipo tomen decisiones consensuadas que permitan llegar al objetivo, de antemano siendo organizados en el ámbito laboral.

Cuando la información es excesiva o a su vez es escasa, proporciona problemas para el grupo, por la poca capacidad para poder manejar el diálogo, perdiendo el horizonte al no tener claro el enfoque de la información que se tiene en ese instante. La ausencia de la comunicación es otro factor que condiciona las relaciones parciales dentro del entorno laboral, está claro que la deficiencia no solo causa distancia entre los trabajadores sino una reducción en su espíritu y cohesión de grupo. (Andrade, 2005)

Los grupos de trabajo están caracterizados por trabajar en constante unidad para poder llevar a cabo al serie de actividades que la empresa demande, por ello el autor Steiner, indica que los equipos están influenciados bajo tres criterios fundamentales, uno de ellos representa las condiciones que existan dentro de los miembros, es decir las reglas y formas de trabajar ante las tareas. Por otra parte están los recursos tanto individuales como en equipo, con lo cual les será más viable alcanzar las metas, y por último la capacidad que

deben poseer para enfrentar las diversas adversidades que suelen presenciarse, y sobre todo la asertividad en la toma de decisiones para resolver conflictos.

Por otra parte está el autor Bales, que indica que el comportamiento de cada individuo condiciona la cohesión dentro de los grupos de trabajo, y lo determina como un sistema de constante interacción, señalando que la comunicación es un factor muy sustancial en el desarrollo de las actividades de los empleados, y que si existe asertividad al momento de comunicarse, les resultará más factible la resolución de tareas y demás situaciones que enfrenten.

Es por ello que la comunicación organizacional es un componente que efectiviza en la productividad, metas y eficiencia de una empresa, y que en la actualidad forma parte de múltiples estudios para poder entender la fórmula de la interacción que sitúa a las empresas en la cima de la comunicación asertiva como parte de su funcionalidad ante la sociedad.

CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la presente investigación, se concluye lo siguiente:

- Mediante la investigación bibliográfica se pudo determinar que la comunicación organizacional como lo indica Gil, Rico, & Sánchez(2013), esta íntimamente relacionada al entorno laboral, ya que gracias a ello se puede mantener un equilibrio armónico entre miembros de trabajo, que a su vez hará que permanezcan en constante unidad, logrando en equipo las metas alcanzadas, el desarrollo de una comunicación asertiva incrementa la productividad y desde luego la motivación de los empleados para llegar a tal eficiencia.
- La comunicación organizacional está determinada dentro de los grupos de trabajo como el vínculo lingüístico que conllevará a la cohesión de los equipos de trabajo, lo que indica el autor Fitz Patrick (2014), que un claro ambiente laboral dado por la comunicación adecuada, permitirá a los grupos de trabajo laborar con regularidad.
- Los modelos de comunicación influyen significativamente en el tipo de interacción que compartan los trabajadores, de entre los cuales se destaca el modelo emisor-receptor, y el de ida y vuelta, en ambos casos la información debe ser entendida y sobre todo bien interpretada por quien está percibiendo el mensaje, también el modelo bidireccional que indica la interacción de ambas partes sobre el mensaje. (Estrada, 2013).
- La comunicación organizacional puede verse afectada por varias causas, para Montero (2014), la falta de planeación, y tareas no culminadas, crean un ambiente conflictivo dentro del grupo de trabajo, por otra parte Zúñiga (2012), indica que la debilidad del mensaje, sea este por falta de información, exceso de la misma o malas interpretaciones, puede atentar de forma directa las bases comunicativas de los trabajadores, generando así una distorsión del sistema de trabajo.
- Es importante que dentro de las empresas valoren el sentido de comunicarse, ya que esta fortalece los grupos de trabajo, manteniendo un claro entendimiento en cada integrante sobre lo que se debe realizar y que tendrá como resultado el exitoso alcance de las metas tanto individuales

como grupales y a nivel de la empresa, tomando en cuenta que la comunicación es un pilar que solventa toda deficiencia en el ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C. (2012). Cuatro preguntas para iniciarse el cambio organizacional . *Revista colombiana de psicología*, pp. 9-24.
- Alarcón, D., & Freire, T. (2013). Mejora del desempeño en el trabajo en equigipo como función de las dimensiones culturales:. *Negotium*, vol. 7, núm. 21, enero-abril, pp. 18-29.
- Alcazar, C. (2006). *Comunicación Organizacional*. Ciudad de México, México: Mcgraw Hill.
- Altman, H. &. (2005). *Trabajo en equipo*.
- Andrade, H. (2005). *comunicacion organizacional interna: procesos, disciplina y técnica*. España: NetbibliS.L.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Borrel, F. (2004). *Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros*. España: Gestión 2000.
- Castro, Á. -D. (2014). *comunicacion organizacional*.
- Estrada, S. (2013). Desempeño en equipos de trabajo para organizaciones cambiantes. *Scientia Et Technica*, vol. XVI, núm. 49, diciembre, pp. 128-133.
- Figuerola, M. (2013). Manejo de grupos y equipos cooperativos información básica para estimular la inteligencia grupal. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre, pp. 47-66.
- FitzPatrick, L. y. (2014). *Internal communications*. London: Kogan PAge Limited.
- Flores Nidia, & Santoyo , V. (2015). Estabilidad y cambio en las relaciones sociales de individuos. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, pp. 59-74.
- Gil, F., Rico, R., & Sánchez, M. (2013). Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles del Psicólogo*, vol. 29, núm. 1, enero-abril, p.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México D.F., México : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- M. Queris-Rojas, A. A.-C.-G.-R. (2012). *Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA*. Ingeniería Industrial, pp. 161-174.
- Martínez, E., & Ladislao, L. (2013). La comunicación organizacional y la prevención de conflictos en las organizaciones. Un enfoque en las instituciones de salud. *PERINATOLOGÍA Y REPRODUCCIÓN HUMANA*, Abril-Junio, Volumen 25, Número 2, pp 115-122.
- Medina , M. (2012). Talento humano y trabajo en equipo del personal directivo de las universidades del municipio Maracaibo. *Telos*, Vol. 12, Núm. 1, pp. 79-97.
- Montero, M. (2014). Relaciones Entre Psicología Social Comunitaria, Psicología Crítica y Psicología de la Liberación: Una Respuesta Latinoamericana . *Psykhé*, vol. 13, núm. 2, noviembre,, pp. 17-28.
- Papa, M. D. (2008). *Organizational communications: Perspectives and trends*. Thousand Oaks, CA: Publications, Inc.
- Pasquali, A. (2010). *LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES*.
- Pazmay Ramos, S. G., Pardo Paredes , E. V., & Ortiz del Pino, Á. R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Sciencedirect*.Rodrigo, G., Ahumada, L., & Cova, F. (2014). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Universitas Psychologica*, vol. 5, núm. 1, enero-abril, pp. 9-20.
- Skinner. (2012). *LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES*.
- Villareal, A. (2014). Relaciones de poder en la sociedad patriarcal. *Revista electrónica Actualidades investigativas en educación*, pp. 2-18.

Zúñiga, E. (2012). La comunicación organizacional y su importancia para las escuelas de arte universitarias: Propuesta para la construcción de conocimiento organizacional colectivo desde una intervención educativa. *Educación*, vol. 34, núm. 1, pp. 73-81.