**LECCION 8**

**LA COMUNICACIÓN EN LOS SISTEMAS**

**Introducción.**

La presente lección identifica algunos factores importantes que intervienen en la organización como empresa , tales como **comunicación, liderazgo, motivación y cultura,** en este sentido, es fundamental conocer los beneficios que trae a las organizaciones de éxito la gestión de la Gerencia de RRHH, ya que es ésta la que origina políticas de comunicación, integración y productividad del personal que es el activo más importante de la organización.

La cultura y los valores corporativos, el clima y la conducta organizacional, ejercerán una influencia primordial en el logro de la comunicación y la excelencia en las organizaciones modernas llamadas O.N.O.

Hoy en día vemos como las organizaciones cambian su forma de influir en el personal ya que adoptan diversas técnicas de investigación y enfoques estratégicos para el logro de un objetivo que no es más que la búsqueda de la competitividad en un mundo globalizado.

**La Comunicación en la Organización.**

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, **todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización.**

Esta puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.

**ASCENDENTE:** Esta comunicación fluye de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar **retroalimentación (feed back) a los de arriba**, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se desarrollan los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.

**DESCENDENTE:** Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

Recomendaciones para una comunicación eficaz en la organización:

El gerente, supervisor, jefe de área o líder debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.

* Asociar las acciones con las palabras.
* Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente)
* Énfasis en la comunicación cara a cara.
* Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización.
* Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias.
* Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita.
* Luchar para que la información fluya continuamente.

**El Liderazgo en la Organización.**

El líder no lo es por su capacidad o habilidad en si mismas, sino porque estas características son percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el objetivo. Por lo tanto, el líder tiene que ser analizado en términos de su función dentro del grupo.

El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad **por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización de estas**. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder. Este individuo es un instrumento del grupo para lograr sus objetivos y, sus habilidades personales son valoradas en la medida que le son útiles al grupo.

El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. su apoyo resulta de que consigue para los miembros de su grupo , comunidad o sociedad más que ninguna otra persona. El líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad entre los miembros de su grupo.

La finalidad última de un líder es realizar la misión con la ayuda de su grupo, y para hacerlo tienen tres objetivos principales:

* lograr el compromiso y cooperación de su equipo.
* poner al grupo en acción para alcanzar los objetivos acordados.
* hacer el mejor uso de las destrezas, las energías y los talentos del equipo.

**Motivación Laboral.**

La motivación consiste fundamentalmente en **mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño,** es por esto que es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

## Métodos de Motivación

 Algunos de los métodos de motivación con los que se pueden contar son :

## Utilizar el dinero como una retribución y un incentivo

El dinero, en la forma de pago o de alguna otra clase de remuneración, es la retribución extrínseca más obvia. El dinero constituye el ”premio” que la gran mayoría de la gente quiere.

Para usar el dinero efectivamente como un motivador se requiere:

* Tener niveles saláriales competitivos para atraer y retener a la gente.
* Tener en cuenta que el nivel salarial debe reflejar el valor que el trabajador tiene para la compañía, trabajo que debe ser pagado justa y equitativamente.
* Relacionar el pago con el desempeño o los resultados siempre que sea posible, ofreciendo así un incentivo directo.
* Esta es una atribución exclusiva de la gerencia o presidencia de la empresa, y, en general es un tema muy sensible como motivador considerando fundamentalmente la cultura laboral. En resumen no es recomendable acudir a este motivador.

## Hacer explícitos los requerimientos

 La motivación no es sólo cuestión de ofrecer retribuciones e incentivos. La gente tiene que saber lo que se espera que haga y qué le pasará sino lo hace. Necesita tener claro su papel, los objetivos que tiene que alcanzar y los estándares de desempeño y de conducta requeridos. Si los roles y funciones están claramente establecidos en un documento, y, más aún si se incorpora “indicadores de gestión” para medir el desempeño de las personas, estas sentirán mayor motivación en la medida que alcancen o superen estos indicadores.

## Desarrollar el sentido de compromiso

 Se debe hacer todo cuanto se pueda por incrementar el compromiso y la identificación de la gente con su organización. Su propósito debe ser integrar hasta donde sea posible las necesidades de la organización con las del individuo, de tal modo que éste sienta que si la organización prospera con su ayuda, él también prosperará. La organización debe tener presente en todo instante que el éxito de ella, depende del éxito de sus funcionarios.

## Motivar a través del trabajo mismo

 Dada una estructura salarial equitativa y competitiva que, en la medida de lo posible, ofrezca incentivos financieros efectivos, se puede elevar el nivel de identificación y asegurar una motivación duradera desarrollando un sistema de remuneración intrínseca. Las retribuciones intrínsecas se dan en el contenido del trabajo y proporcionan satisfacción al permitirle a la gente experimentar la sensación de realización, expresar y usar sus capacidades y ejercer su propio poder de toma de decisiones.

## Retribuir y reconocer el logro

 Un sistema salarial puede estar montado de tal manera que remunere adecuadamente el logro; sin embargo, también hay que retribuir a la gente dándole mayor responsabilidad (retribuciones intrínsecas) y oportunidades de ascenso y mejor status (retribuciones extrínsecas). El elogio al trabajo bien hecho es un motivador importante pero, siempre que este haya sido ganado, éste pierde valor si se hace liberalmente.

**La Cultura Organizacional.**

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Las organizaciones de éxito al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompensan a la gente por desempeñar roles y cumplir metas. Uno de los roles más importantes de la alta dirección es dar forma a la cultura que, con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo. La filosofía de una persona ofrece lineamientos para la conducta. El estilo se refiere a la forma en que se hace algo.

La cultura es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, compartida en mayor o menor medida por los miembros de la organización, y que todos los miembros entrantes tienen que aprender y aceptar para ser aceptados como servidores de la empresa.

Cultura es un conjunto integrado de pautas de comportamiento que comprometen nuestra manera de relacionarnos y nuestra manera de hacer las cosas. Que es propio e un grupo social, que se aprende dentro del grupo y se transmite las generaciones futuras.

La cultura puede abordarse desde dos aspectos:

**CULTURA OBJETIVA**: Hace referencia al historial de la empresa, sus fundadores y héroes, monumentos y hazañas, ritos, ceremonias, artefactos, colores, símbolos arquitectura, señales, instituciones, logotipos.

**CULTURA SUBJETIVA**: Esta dado por:

* Supuestos compartidos – como pensamos aquí
* Valores compartidos – En que creemos aquí
* Significados compartidos – como interpretamos las cosas
* Entendidos compartidos – como se hacen las cosas aquí
* Imagen corporativa compartida - como nos ven

Otros autores consideran la cultura como "un conjunto de valores y creencias comúnmente aceptados, conscientes o inconscientemente, por los miembros de un sistema cultural. Y un sistema cultural es aquel que se integra por el conjunto de valores y creencias que comparten las personas que pertenecen a él, y por las múltiples formas que se manifiestan dichos valores y creencias"

**Conclusión.**

Es importante destacar la gerencia como instrumento fundamental para incrementar la productividad y eficiencia empresarial particularmente como medio que facilite la motivación, comunicación y liderazgo en la organización.

También toda empresa se ve influenciada por la capacidad de mantener a sus individuos ganados y comprometidos con la misión y visión de la empresa, a fin de lograr el objetivo que ella persigue.

Debemos tomar en cuenta todas las técnicas gerenciales modernas que ofrecen las grandes corporaciones, y estudios empresariales; ya que su aplicación afectará de manera positiva el desarrollo productivo de todos los miembros de la organización.