

PROGRAMA DE CAPACITACION BASADO EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN

Ámbar Zambrano³

RESUMEN

Este trabajo analiza concepto de comunicación y sus implicaciones en el ámbito empresarial. Tener habilidades comunicativas es considerada una habilidad esencial para un desarrollo exitoso del trabajo. Sin embargo, el hecho de no tener esta capacidad de forma innata no significa que sea irreversible puesto que es posible aumentarlas si se trabaja en ello. La vinculación que existe entre diferentes habilidades del ser humano viene dada por el papel impulsor que desenvuelve un individuo sobre una interacción de palabras. Para entender la estrecha relación que existe entre la comunicación y el éxito organizacional en este momento se realizó una investigación teórica sobre la comunicación, el flujo y barreras de la misma así como un análisis sobre dichos conceptos en el ámbito organizacional a través de la comunicación efectiva establecen estrategias de desarrollo, productividad relaciones internas y externas a fin de obtener un mejor desempeño que tenga como finalidad los procesos se desarrollen correctamente y exista un óptimo clima laboral y se alcancen los logros y éxitos. Por último, el estudio tuvo como objetivo determinar la comunicación efectiva mediante un cuestionario considerado un instrumento para la evaluación donde a través de diversas afirmaciones evalúa el grado de comunicación en los encuestados.

Palabras Claves: clima de trabajo, comunicación efectiva, organizacional, éxitos, capacitación, habilidades, estrategias, programa

ABSTRACT

This paper analyzes the concept of communication and its implications in the business field. Having communication skills is considered an essential skill for a successful development of work. However, the fact of not having this ability innately does not mean that it is irreversible since it is possible to increase them if you work on it. The link that exists between different abilities of the human being is given by the driving role that an individual develops over an interaction of words. To understand the close relationship that exists between communication and organizational success at this time, a theoretical investigation was carried out on the communication, the flow and barriers of the same as well as an analysis of these concepts in the organizational field through effective communication establish development strategies, productivity internal and external relations in order to obtain a better performance that has as purpose the processes are develop correctly and there is an optimal working environment and achievements and successes are achieved. Finally, with the main objective of evaluating the basic training of affective communication in any type of organization through a questionnaire considered an instrument for evaluation where, through various statements, it evaluates the degree of affective communication of the respondents.

Keywords: work environment, effective communication, organizational, successes, training, skills, strategies, program

³Estudiante de Licenciatura en Psicología de la Universidad Bicentenario de Aragua, Venezuela, ambarzambrano2602@gmail.com

Introducción

En primer lugar, se ha demostrado que la riqueza de una empresa está en el talento humano presentado como el factor activo y principal de logros y éxitos, hoy en día las organizaciones se han enfocado en no solo en la búsqueda de encontrar personal calificado para cualquier tipo de trabajo sino también encontrar una suma de capacidades que tengan las personas para comunicarse y adaptarse dentro del ambiente.

Chiavenato (1998) considera la comunicación, desde el punto de vista de la administración, como el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado. La comunicación suministra información a (departamentos y personas). Sin la información necesaria, los individuos y departamentos no se transmite una comunicación Eficaz y las organizaciones funcionan mal, lo cual puede ocasionar una especie de ineficiencia terminal para ellos y la organización en su conjunto ya que no comprende el reto central de garantizar responsabilidades para el desempeño.



Al realizar un programa basado en la comunicación afectiva se busca analizar a toda organización para conocer la existencia o carencia de la misma analizando los conceptos existentes por distintos autores basado en una investigación documental, permitiendo registrar diferentes herramientas para una interactividad desde un punto de vista de compromiso de parte del personal con la empresa donde mide a través de la capacitación que esta obtenga un incremento en la productividad y a su vez en el aumento de la calidad de vida dentro de la organización El buen

método de dar una bienvenida o el recordar el cómo mejorar sus habilidades comunicativas es con una capacitación

Revisión Literaria

La capacitación es una necesidad en el área organizacional ya que va una búsqueda de respuestas diversidades de interrogantes, donde se trabaja con las modificaciones de contenidos, y estructuras del sistema a trabajar que permitan desempeñar con efectividad y productividad mediante una comunicación fluida, precisa, motivadora y claramente estimuladora logrando satisfacer necesidades

González (1993) considera la comunicación como parte vital de toda organización, donde existe interacción. Es por ello que es importante promover el desempeño del personal para la mejora de sus habilidades haciendo uso de sus capacidades y uno de los grandes medios para lograr con efectividad es la comunicación

(Taylor y Henry Fayol), referenciaban la comunicación en la organización como un mecanismo para promover el orden, mantener la autoridad y garantizar el cumplimiento de las funciones y objetivos relacionados exclusivamente con la productividad.

Por otro lado, al trabajar con el cambio de percepción que mantienen como “comunicación” consiguiendo del personal una participación de manera natural, y fluida para el momento de resolver interrogantes entre sí, diseñando espacios de liderazgo y motivación de manera positiva La comunicación fluida debe partir desde arriba, es decir debe existir un líder que articule de forma clara y concisa, que todo el mundo entienda, la visión y los objetivos que deben perseguir todos unidos. La falta de motivación daña las relaciones, el humor y, por tanto, la productividad.

Permitiendo ver lo que genera una mala comunicación en una organización involucrados el resentimiento y a su vez frustraciones así generando un mal ambiente en el trabajo incluyendo la parte operativa es decir personal con bajo desempeño midiéndose por el área de productividad Chiavenato (2004: 359),



plantea: “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Mostrando como referencia un bajo nivel de motivación.

Debido a la mala comunicación y a los conflictos la desmotivación invade a grupo, esto se refleja en el bajo rendimiento, disminución de la productividad, mala calidad en las tareas realizadas y falta de interés. Es por ello que se necesita contar con las técnicas que pueden hacer de cualquier persona un buen comunicador. Del mismo modo al crearse una serie de técnicas que faciliten la salida de mensajes y que causen impacto en la conducta de los integrantes de la institución, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

Partiendo de este punto de la problemática antes planteada, el presente artículo busca analizar y plantear un propósito general Desarrollar un programa de capacitación que se base en la comunicación afectiva dentro de una organización, mediante las necesidades existentes en competencias comunicativas

Desde de las bases de comunicación organizacional establecidas Por acciones de los integrantes que agregan valor al proyecto, negocios y empresas. Resulta importante que se logre incorporar elementos que la conforman. Mancebo del Castillo (1992) analiza los pensamientos administrativos, incluyendo los elementos con las cuales se está en contacto en una organización, El ser humano, la motivación, el medio ambiente, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, poder,

cambio, la toma de decisiones, la participación y la eficiencia. Es por ello que para poder hacer una planeación primero se tiene que tener definido el propósito de la organización cuales son fines por alcanzar

Dentro del entorno de la organización es de vital importancia que el personal desarrolle habilidades y competencias que le permitan relacionarse de la mejor manera con los demás, mediante la necesidad de conocer la influencia de la comunicación efectiva dentro de una organización y como afecta al personal en su calidad de trabajo a partir de ello, se podrá determinar una implementación con estrategias para la mejora comunicación profundizar el problema de estudio viéndose encontrar nuevas explicaciones que complementen diversos conocimientos previos.

De este modo al manejar la metodología con técnicas que servirán para el mismo aporte al planteado en este caso y a su aplicación en posteriores casos con otros investigadores, donde se puedan entregar líneas claras de la comunicación y a su vez la observación de un cambio donde aumentaran rápidamente los niveles de confianza y traducirá una mayor productividad y lógicamente mejores resultados en forma general

Mediante las investigaciones que proporcionan un aporte relevante de los conocimientos importantes en cuanto la problemática presentada ya que se tiene por medio de este, la obtención de nociones adecuadas, por lo tanto, las mismas se relacionan en estudios de base de la capacitación basado en la comunicación efectiva en cualquier tipo de organización

Rodas Villagrán (2017) El presente estudio realizado en Guatemala universidad Rafael Landívar. Realizando el análisis como trabajo investigativo sobre la comunicación efectiva y trabajo en equipo (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones) la investigación

como determinación entre la comunicación y la organización de equipo de trabajo se planteó por una actividad de campo a través de cuestionarios con preguntas abiertas con el fin de no delimitar las alternativas de respuesta, con 35 colaboradores de dicha empresa entre ellos hombres y mujeres de edades comprendidas entre los 18 a 40 años de edad

En los resultados existe relación de comunicación dentro del equipo de trabajo viéndose la información necesaria para el desempeño de los empleados. La investigación determinó que de igual manera plantearon un plan de mejoramiento para fortalecer el trabajo en equipo, sustentaba que no solo es la verificación si existe la comunicación, sino que esta no decaiga.

Valdivieso Ortiz, (2011, Quito Ecuador) un estudio presentado como propuesta de comunicación interna para mejorar el clima laboral de la empresa ETAPA. El fin del estudio es implementar una propuesta de donde se debe plantear necesidades ocurrentes en dicha empresa para empezar a trabajar, realizaron una investigación cualitativa evaluando el personal y la empresa demostrando diferentes resultados en ítems con porcentajes distintos para observar de lo que carece realmente la organización

Lastimosamente en Venezuela no se ha encontrado estadísticas por parte de los trabajadores y su entorno laboral sin embargo en el país vecino Está demostrado que el 82% de los colombianos no se siente feliz en sus trabajos, no se siente parte de un equipo y no desarrolla sus metas. A su vez en el desarrollo de las organizaciones es importante el tema de la comunicación efectiva para lograr así empleados más satisfechos que se sientan identificados con los objetivos de la compañía.

Metodología

El principal objetivo de este trabajo es el análisis de la capacitación mediante la comunicación efectiva en cualquier organización pretendiendo analizar las implicaciones de la comunicación como capacidad impulsora a su desarrollo donde logre de manera positiva producir un cambio de procesos organizacionales, es necesario que inicialmente se origine un proceso de aprendizaje organizacional y emocional, a través del uso de la capacitación , la cual ha demostrado ser un elemento clave para el buen funcionamiento de las organizaciones.

Hoy los empleados de organizaciones en todo tipo de sectores reportan estrés, agotamiento, conflicto, problemas de comunicación, falta de conexión a nivel humano. El liderazgo que se ejerce en muchos casos en lugar de estar centrado en potenciar lo mejor de cada empleado está centrado en la lucha y el miedo. Además, empleados y líderes se enfrentan a continuos cambios y muestran dificultades para cultivar una mentalidad de adaptación.



El implementar un programa de manera informativo y práctico, es necesario las investigaciones que la organización necesite es decir a base de una problemática. Asegurarse también de que mida resultados y siga un método basado en evidencias científicas que ayude a cambiar hábitos.

Ya que realmente no se trata solo de obtener un conocimiento básico del desarrollo de la comunicación efectiva sino de aprender a desarrollar esas habilidades viéndolo desde un punto de vista más general de nada sirve conocer la

comunicación si la evadimos todo el tiempo Muchos de las formaciones que hay se basan solo en teoría por eso no tienen ningún tipo de impacto, realmente no queremos que esto siga sucediendo

Enmarcado en El procedimiento de investigación, se procedió a dividir en tres fases, las cuales son:

Cuadro 2 - Fases de Investigación

Fase 1- Documental	Las investigaciones relacionadas con programa de capacitaciones basado en la comunicación efectiva para colaboradores de una organización	Temas y sub temas de la investigación seleccionando antecedentes de estudios realizados mediante programas de comunicación efectiva
Fase 2- De Campo	Se desarrolla en participación durante un encuentro donde se obtiene información mediante un conjunto de procedimiento de la entrevista, y cuestionario	. Enfocando el tema principal comunicación efectiva y los conflictos si no funciona de manera exitosa se trasmiten preguntas del mismo asunto arrojando respuestas mediante diferentes perspectivas
Fase 2- De Campo	Obtener los hallazgos y realizar el plan basado a la deficiencia que se encuentre el personal que vincule si es existente una comunicación efectiva o no.	Formalizar de manera clara los ítems conceptuales para el desarrollo del instrumento evaluativo. Viéndose las dos opciones establecidas

Fuente: Zambrano (2023)

Resultados

Mediante el cuadro anteriormente seleccionado demostrando que la investigación se clasifica en tres fases mostrando la fase revisión, análisis de manera documental, donde se realizó una pre- categorización basada en la revisión teórica que luego de la recolección de información de campo de la fase 2, se

interpretan los hallazgos de la entrevista y cuestionario, se establecen las categorías, que serán los indicadores de atención en el programa de capacitación propuesto.

Gráfico 5 - Comunicación Efectiva

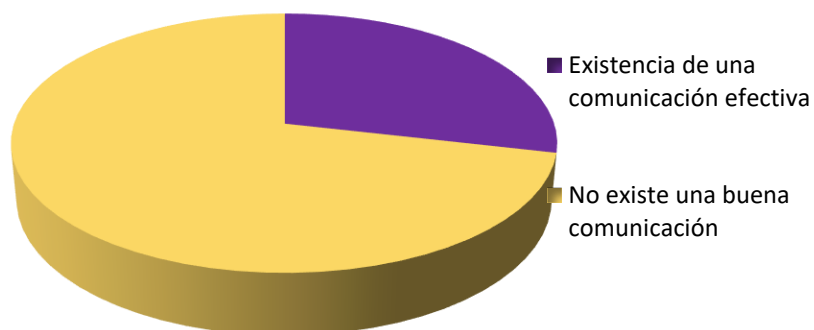


Figura: Zambrano (2023)

El implementar un programa de manera informativo y práctico, es necesario las investigaciones que la organización necesite es decir a base de una problemática. Asegurarse también de que mida resultados y siga un método basado en evidencias científicas que ayude a cambiar hábitos.

Ya que realmente no se trata solo de obtener un conocimiento básico del desarrollo de la comunicación efectiva sino de aprender a desarrollar esas habilidades viéndolo desde un punto de vista más general de nada sirve conocer la comunicación si la evadimos todo el tiempo Muchos de las formaciones que hay se basan solo en teoría por eso no tienen ningún tipo de impacto, realmente no queremos que esto siga sucediendo.

Programa: Generar nuevas posibilidades de acción

- Identificación de inquietudes de los integrantes

- ¿Qué es la comunicación efectiva en una empresa?
- Dos factores importantes empresariales la efectividad y la productividad

Competencias intrapersonales e interpersonales

- Autoconciencia. Autorregulación. Motivación. Empatía. Habilidades sociales.
- Pasar del resentimiento a la aceptación y la paz.
- Pasa de la resignación a la motivación

Identificar, discriminar y autorregular las emociones

- El enojo: convertir el enojo que destruye en enojo que resuelve.
- La envidia: transformar el deseo de destruir los logros del otro en una fuente generadora de motivación.
- El miedo: como señal que indica una falta de recursos para enfrentar una amenaza.



Integración y Aplicación de comunicación efectiva

- Plantear fortalezas y aspectos a mejorar.
- Definición de objetivos.
- Gestión del Cambio

La comunicación efectiva en el ámbito organizacional

- Ventajas de la comunicación en la empresa.
- Características y rasgos de las personas de éxito.
- Prevención del estrés laboral

Evaluación de los aprendizajes

Dentro de las situaciones laborales, difíciles y concretas, los trabajadores se integrarán a grupos, mediante estrategias de intervención basada en la comunicación e interacción entre ellos para la resolución de problema planteado

Cierre

- Cierre del entrenamiento
- Espacio de reflexión en equipos y en común
- Diseño de acciones en grupos

Discusión

En el trabajo de investigación consideramos el papel que la comunicación efectiva en el área organizacional afirmando lo dicho en 1984, por Goldhaber el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, son para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En este camino, las investigaciones han intentado encontrar cuales son las cualidades específicas que identifican y transforman a las personas en individuos con habilidades comunicativas viéndose como lo común que el ser humano puede hacer sin embargo tomando en cuenta que cada empresa deberá capacitar a su personal sea nuevo o reforzando cualquier tipo de factor ya que tratan de pasar por alto considerándose que habían comprendido totalmente, el reforzamiento de capacitaciones en la necesidad reflejada en este artículo como comunicación y elaboración de técnicas que permitan realizar un cambio para aumentar un rendimiento laboral en todos los aspectos.

Contribución de esta Capacitación

- ✓ *Promover el desarrollo integral de las personas como sujetos activos comprometidos con el trabajo.*
- ✓ *Adquirir competencias emocionales para potenciar al máximo las capacidades personales y el rendimiento del equipo.*

- ✓ *Aprender a gestionar las relaciones y prevenir los conflictos al servicio de una mejor comunicación en el trabajo en equipo, poniendo en acción la mejora continua.*

Referencias

- Universidad Nacional de Huancavelica (2014) **la comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica** (Perú) autor consultado el 15, marzo 2022 disponible:<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ef0a1450-5a45-470d-920e-416223104cb5/content>
- Universidad Católica Popular del Risaralda (2007) **plan de capacitación en comunicación interna y externa granja infantil Jesús de la buena esperanza (Pereira) patricia Páez**, consultado el 12 de marzo 2023 Disponible en <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/732/1/CDPECSP119.htm>
- Narcía Angélica. (2014) **Comunicación efectiva en las organizaciones.** Consultado el 10 marzo 2023 disponible en <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-efectiva-de-las-organizaciones/#:~:text=La%20comunicación%20efectiva%20de%20las,debe%20contar%20con%20apoyo%20verbal.>
- Pineda Henao, A. (2020). **La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital.** Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios) consultado el 12 marzo, 2023 disponible en <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/358/3581632002/html/#:~:text=Taylor%20y%20Henry%20Fayol%2C%20referenciaban,relacionados%20exclusivamente%20con%20la%20productividad.>
- Hiebaum Karim Silvina. (2017). **Comunicación, expresión y lenguaje.** Consultado el 12 marzo, 2023 disponible en: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-expresion-lenguaje/#:~:text=Varios%20autores%20definen%20este%20fenómeno,del%20mensaje%20que%20intentan%20compartir>
- Casandra M, (2020) **Plan de comunicación interna y capacitación de liderazgo** Consultado el 24 marzo, 2023 disponible en <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/22033/TFG-%20Casandra%20Rodriguez.pdf?sequence=1>
- Publicado por Redacción RD [agosto 2, 2022](#) **Plan de comunicación de una empresa** consultado el 24 de marzo 2023 disponible en <https://reisdigital.es/empresa/plan-de-comunicacion-de-una-empresa-ejemplo/>