

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Desafiando Fronteras Comunicativas

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias Empresariales.

Especialización en Alta Gerencia.

Diana Cristina Valencia¹

Mariana Ocampo Sánchez²

Carlos Andrés Arias Henao³

Jhon Edisson Amortegui Granada⁴.

Opción de Trabajo de grado Seminario

2024

¹ Estudiante de segundo semestre de Especialización en Alta Gerencia, UniRemington sede Pereira. E-mail: diana.valencia.4198@uniremington.edu.co

² Estudiante de segundo semestre de Especialización en Alta Gerencia, UniRemington sede Pereira. E-mail: mariana.ocampo.0398@uniremington.edu.co

³ Asesor Temático Especialización en Alta Gerencia, UniRemington sede Pereira. E-mail: carlos.arias@uniremington.edu.co

⁴ Asesor Metodológico Especialización en Alta Gerencia UniRemington sede Pereira E-mail: jhon.amortegui@uniremington.edu.co

Tabla de Contenido

Pregunta orientadora de la búsqueda	5
Objetivo general	5
Metodología de búsqueda de la información	6
Sustentación teórica de la pregunta	7
Conclusiones.	15
Referencias	16

Resumen

Este trabajo analiza la interrelación entre la comunicación asertiva y el liderazgo efectivo, destacando la estrecha relación que existe entre ambos conceptos en el campo organizacional. De la misma manera se enfoca en la importancia de una transmisión precisa de los mensajes por parte del líder a su equipo, ya que esto no solo fortalece su papel como líder, sino que también facilita la capacidad de articular al equipo para que compartan y persigan objetivos comunes. Así mismo realiza un análisis sobre las posibles barreras que pueden surgir durante la comunicación, junto a estas también se presentan las estrategias recomendadas para su prevención y corrección. Identificar y abordar estas barreras a tiempo es crucial, ya que permite al líder establecer una conexión sólida con sus colaboradores. Por último, en este documento, se resalta la importancia de la adaptación al cambio, subrayando la necesidad de que los miembros del equipo estén dispuestos a modificar sus paradigmas con el fin de alinearse con su líder.

Palabras clave: Comunicación, Liderazgo, Barreras comunicativas, Organizaciones, Asertividad Zona de confort, Adaptación al Cambio.

Pregunta orientadora de la búsqueda

La comunicación y el uso del lenguaje son procesos naturales compartidos por los seres humanos. Estos actúan como medio y herramienta no solo para dar a conocer ideas y pensamientos, sino que también son fundamentales para el desarrollo personal y social, tal como lo menciona Vygotsky (1987, 1988), los individuos desarrollan herramientas y sistemas simbólicos que les capacitan para cambiar su entorno y comprenderlo mejor, expresar sus vivencias y promover el desarrollo de capacidades mentales adicionales. Además, son instrumentos esenciales para el intercambio de conocimientos y la colaboración en diversos ámbitos de la vida, desde el ámbito académico hasta el profesional.

Todos estos aspectos tan importantes pueden llevar a deducir que la falla de un elemento o el bloqueo de una herramienta pueden llegar a interferir y cambiar el resultado final.

Es fundamental reconocer la importancia de la comunicación efectiva y estar conscientes de la necesidad de superar cualquier barrera que pueda surgir en el camino de la comunicación, sobre todo cuando trasladamos este concepto a las organizaciones y su entorno de trabajo, es así como se da origen a la pregunta: ¿Cómo pueden las barreras comunicativas entorpecer el proceso de liderazgo en las organizaciones? A través de la cual se desarrolla el siguiente informe y el cual tiene como objetivo general Identificar las posibles consecuencias de las barreras comunicativas en el desarrollo del liderazgo dentro de las organizaciones.

Dicho objetivo se desarrollará desde tres objetivos específicos así: Analizar las diferentes situaciones en las que las barreras comunicativas han afectado al liderazgo, Establecer las características de la comunicación efectiva en los equipos de trabajo y proponer acciones tendientes a fortalecer el liderazgo y la comunicación asertiva dentro de las organizaciones. Los cuales ayudaran del mismo modo a dar respuesta al planteamiento inicial.

Metodología de búsqueda de la información

La metodología de búsqueda de la información para este trabajo se centró en las palabras claves: Comunicación, Liderazgo, Barreras comunicativas, Organizaciones, Asertividad, Zona de confort, adaptación al cambio, lenguaje y comunicación **las cuales fueron surgiendo durante la creación del documento y tomando protagonismo a lo largo del mismo.** La consulta de autores como Vygotsky, Gabinetromeu, Slotnisky, guiaron la construcción de este informe y fijaron el horizonte hacia donde se daría origen a la conceptualización de saberes, las lecturas y análisis de textos educativos respaldados por centros educativos como UNAD, UNIR, Real Academia Española de la lengua (RAE) entre otras que ayudaron a la creación de un horizonte formativo y a dar respuesta a nuestra pregunta orientadora ¿Cómo pueden las barreras comunicativas entorpecer el proceso de liderazgo en las organizaciones, la búsqueda de información se realizó utilizando varias fuentes de recursos digitales, tales como sitios web académicos, Google Académico y Artículos de sitios dedicados a la formación y al análisis de conceptos, teorías y demás temas de la academia.

Sustentación teórica de la pregunta

En el presente informe se pretende abordar la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones para el logro del desarrollo del liderazgo, partiendo desde aquellas barreras que pueden encontrarse en el ambiente laboral y que pueden llegar a afectar el cumplimiento de los logros generales.

Para comprender los obstáculos que se interponen en la comunicación, se debe tener claro ¿Qué es la comunicación?, según la Real Academia Española, comunicación es: “Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”. (RAE, 2014) Lo que quiere decir que la comunicación está presente en la cotidianidad, ya sea de manera verbal, escrita, incluso no verbal, los seres humanos tienen la capacidad de comunicarse mediante gestos, miradas y movimientos, esto con el fin de transmitir un mensaje a otra persona y que este lo reciba, pero en ocasiones este objetivo no se cumple, es allí donde nace las barreras comunicativas.

Ahora es necesario definir, “¿Qué es una barrera en la comunicación? Las barreras de la comunicación son interferencias que, de no aplicar acciones correctivas para evitarlas, dificultan la llegada de un mensaje claro y correcto en un proceso comunicativo”. (UNIR, 2021) Si se aplica este concepto y se traslada al ambiente laboral de una organización seguro se consiguen identificar diversas interferencias que deben ser abordadas para permitir la claridad de los mensajes que son importantes y que permitirán el cumplimiento de las metas y fijarán el horizonte a dónde pretende llegar la Empresa.

Tener claro el mensaje ayudará a los colaboradores a tomar partido sobre el plan que se ha propuesto el líder y destacar así el papel crucial de la comunicación asertiva en el fomento de un liderazgo sólido y la superación de las barreras que pueden surgir en la Organización.

Ahora es importante identificar las barreras de la comunicación y así saber cómo actuar frente a ellas, para eso se analizará cinco tipos de barreras comunicativas que se identifican como: físicas, fisiológicas, semánticas, psicológicas y administrativas.

Tabla 1.

Clasificación de las barreras comunicativas.

Barreras físicas

Son posiblemente, los obstáculos más obvios y evidentes, se tratan de las dificultades generadas por el entorno, el contexto o el medio, que provocó que el proceso comunicativo no sea fluido y eficaz, son barreras que están fuera del control de las personas implicadas.

Barreras fisiológicas

Son obstáculos originados desde las propias personas que intentan comunicarse. Es decir, el estado físico, de salud, en la que se

encuentran tanto el emisor como el receptor, la alteración fisiológica de alguno, o de ambos, podría distorsionar el mensaje.

Barreras semánticas

Las barreras semánticas se refieren al código que se está usando para transmitir y/o recibir el mensaje. Es decir, y más sencillo, el significado de las palabras: el no entender una palabra, una frase, o el discurso en general.

Barreras Psicológicas

La situación psicológica concreta del emisor y el receptor intervienen en la claridad y facilidad del mensaje, y estas situaciones pueden ser puntuales, como los estados de ánimo, o pueden ser situaciones más prolongadas, como la salud mental.

Barreras Administrativas

Son posiblemente, las más difíciles de reconocer, además de que su nombre (“administrativas”) no ayuda mucho a entender de qué tratan. Estos obstáculos son

aquellos relacionados con la forma en la que se administra la comunicación, es decir, la planificación de todo el proceso comunicativo, desde el momento en que el emisor piensa en transmitir “x” mensaje, hasta que es recibido por el receptor.

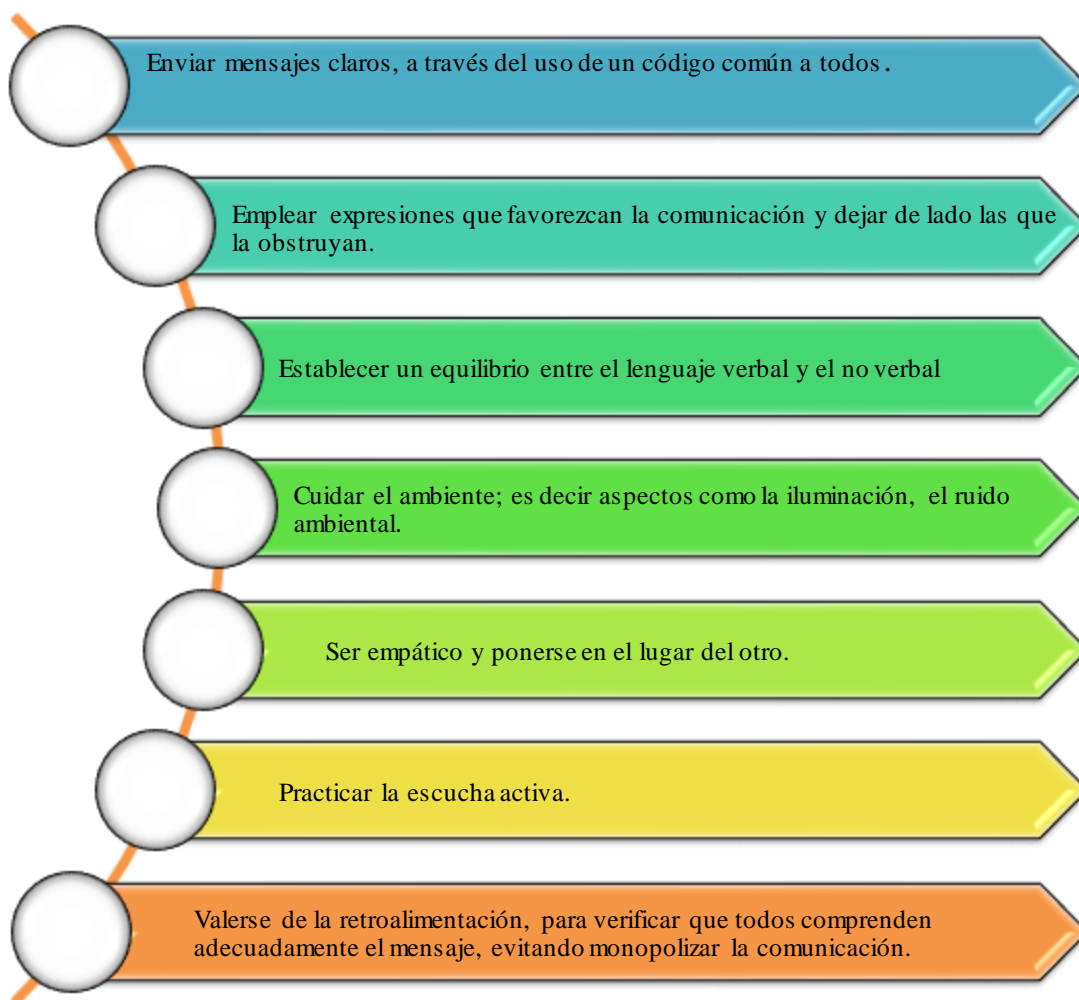
Fuente: (GABINETROMEU, 2024).

Un ejemplo de una barrera de comunicación, es el juego del “teléfono roto” que consiste en que la persona que inicia el juego le dice al oído una frase al jugador que está al lado, sin que los demás integrantes lo escuchen, luego el siguiente participante le transmite la frase al compañero del lado y así sucesivamente hasta que el mensaje llegue al último jugador, quien deberá decirlo en voz alta, en ese momento se logra evidenciar que el mensaje final llega distorsionado, demostrando cómo las barreras comunicativas pueden alterar la interpretación del mensaje original.

En las Organizaciones, las barreras de comunicación pueden afectar de manera negativa, ya que estos obstáculos dificultan la transmisión del mensaje entre los miembros de la Organización, generando así un malestar en el ambiente de trabajo porque la información podría interpretarse de manera errónea, por consiguiente, generan malos entendidos, surgiendo tensiones entre los colaboradores de la Empresa. Para evitar que se den barreras comunicativas es recomendable: (Ver figura 1)

Figura 1.

Recomendaciones para las barreras comunicativas.



Fuente: (UNIR, 2021)

Otra de las barreras que se debe considerar es la resistencia al cambio, el cambio es avanzar, evolucionar, incurrir en acciones desconocidas; Si nos fijamos en lo que sucede actualmente la sociedad está evolucionando en cada momento, cada día nos encontramos con nuevas herramientas tecnológicas o con una versión mejorada de algún

aparato de uso convencional. Un ejemplo específico sobre esto es la transformación digital, que según Débora Slotnisky, en su obra "Transformación digital: cómo las compañías y los individuos deben ajustarse a esta revolución", describe la transformación digital como la evolución que las empresas y profesionales experimentan, adaptándose a las nuevas tecnologías sin descuidar su esencia, y utilizando eficazmente los datos recopilados de diversas fuentes para generar sabiduría. Este proceso afecta a todas las empresas por igual y conlleva la integración armoniosa de lo tangible y lo digital.

(Slotnisky, 2016)

La resistencia al cambio es común dentro de las Organizaciones y se puede convertir en un reto significativo para implementar nuevos conocimientos. Enfrentarse a procesos desconocidos dentro de las compañías hace que algunos colaboradores se sientan abrumados puesto que en ocasiones existen algunos que llevan muchos años realizando su tarea de alguna manera con la cual ya están acostumbrados, y se les hace difícil tener que adaptarse a una metodología de trabajo distinta, por temor a salir de su zona de confort, entendiendo ésta como "Ese espacio que controlamos, en el cual nos sentimos cómodos, protegidos, donde todos los procesos son controlados y controlables. Es el espacio donde siempre se han hecho las cosas de la misma manera." (Fores, Sánchez, & Sancho, 2014, p. 3)

Salir de estos espacios se convierte en una barrera significativa para el líder, ya que al momento de intentar emprender acciones colectivas y se encuentra a su paso con aquellos integrantes que no están dispuestos a abandonar sus espacios controlados, estos

pueden entorpecer el trabajo y avance del líder transformando una inconformidad personal en una inconformidad general.

Superar este desafío requiere no solo habilidades de liderazgo, sino también una comunicación asertiva que según Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, “una persona asertiva es aquella que expresa su opinión de manera firme”.

Esto no quiere decir que para ser asertivos debamos estar siempre de acuerdo con los argumentos que se nos presentan; podemos disentir sin que esto sea motivo de discusión. Comunicarse asertivamente significa decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás. (González, 2021)

Recurrir a la comunicación asertiva dentro de las Organizaciones, ayudará a construir relaciones laborales basadas en el respeto y la sinceridad y cada cual sabría cómo defender su punto de vista respetando el de los demás, y así comienza a disminuir de manera notoria los niveles de estrés y mejorando las habilidades de afrontar situaciones o conversaciones que puedan llegar a ser tensionantes.

Implementar estrategias para persuadir y alinear a los miembros del equipo hacia un objetivo común, fomenta un ambiente colaborativo, construyendo un equipo donde todos los miembros colaboran y aportan ideas para llegar a un objetivo, asimismo fortaleciendo el equipo para aprender de los errores y enfrentar posibles problemas que se crucen en el futuro.

Si se consigue identificar y trabajar en equipo en todas estas barreras que se han mencionado en este escrito, de seguro los objetivos colectivos se visualizarán de una forma más clara para todos, de forma que cada uno de los colaboradores se apropie de su

papel principal dentro de la Organización para aportar y desarrollar sus actividades, proyectos y metas.

Cuando la información es clara y el mensaje llega preciso en tiempo y lugar, es fácil hacer que todos en el equipo estén tranquilos y confiados de que lo que están haciendo es lo correcto y que su aporte está siendo parte fundamental para el avance institucional, la transparencia en la comunicación, incluso al abordar desafíos y áreas de mejora, contribuye a construir una cultura organizacional basada en la confianza y el compromiso mutuo, de esta manera la comunicación asertiva se convierte en la mejor estrategia de un líder efectivo.

En el momento en que un líder presenta una idea y su equipo se conecta con ella, la capacidad de producción y creatividad de sus integrantes aumenta, el empleado se identifica tanto con la Empresa como con su líder y estará dispuesto a dar más de lo que acostumbra. Al momento de entrar en acción el líder debe reconocer y resaltar la nueva actitud, haciendo uso del estímulo positivo el cual refuerza el compromiso de los colaboradores y fortalece el sentido de pertenencia por su labor y por la Empresa.

De esta manera logramos conectar esta idea con la definición propuesta en el artículo Competencias claves para la comunicación organizacional, donde se define el liderazgo como “El arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común”. (Pacheco, 2005, p. 5)

Esta influencia lograda a través de la comunicación asertiva ayudará a toda la organización en el desarrollo de proyectos y metas propias de la dinámica organizacional, pero sobre todo permitirá tener un excelente ambiente laboral donde todo el personal se

sentirá involucrado e importante en el proceso, para terminar se puede afirmar que cuando un líder permite a su equipo tener un papel protagónico en la ejecución de los planes estratégicos de la Empresa, se genera una sinergia que impulsa el éxito colectivo y permite eliminar barreras administrativas, psicológicas y de comunicación.

Conclusiones.

- La comunicación asertiva es esencial para un líder, ya que facilita la transmisión de mensajes claros y asegura su comprensión por parte de los colaboradores de la Empresa. Esto contribuye a un ambiente laboral más eficiente y armonioso.
- Se identificaron cinco tipos de barreras (físicas, fisiológicas, semánticas, psicológicas y administrativas), que pueden obstaculizar el proceso de comunicación dentro de la Organización. Estas barreras deben ser reconocidas y abordadas para garantizar una comunicación efectiva.
- Las barreras comunicativas en las Organizaciones tienen el potencial generar malos entendidos y malestar en el ambiente laboral. Por lo tanto, es imperativo que los líderes implementen estrategias para superar estas barreras y fomentar un flujo de comunicación abierto y claro.
- Un ejercicio efectivo de liderazgo va de la mano con prácticas de comunicación sólidas. Los líderes deben ser conscientes de la importancia de comunicarse de manera efectiva para inspirar confianza, fomentar la colaboración y promover un entorno de trabajo positivo.

Lista de referencias

- Fores, Sánchez, & Sancho. (2014). Recuperado el 2024, de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/119968/2080-3979-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GABINETROMEU. (2024). Recuperado el Enero de 2024, de <https://gabinetromeu.com/barreras-comunicacion/?lang=es#:~:text=Estas%20barreras%20interfieren%20y%20afectan,en%20el%20entendimiento%20de%20mensaje.>
- González, M. d. (2021). Recuperado el 2024, de <https://www.ucecentral.edu.co/noticentral/comunicacion-assertiva#:~:text=Noticentral-,%20La%20comunicaci%C3%B3n%20assertiva%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas.>
- Pacheco, R. (2005). Recuperado el 2024, de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Competencias+Claves+Para+Comunicacion+Organizacional&btnG=
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el Enero de 2024, de <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>
- (2016). En D. Slotnisky, *Transformación Digital: Cómo las empresa y los profesionales deben adaptarse a esta revolución* (págs. 4,5). Buenos Aires.
- UNIR. (2021). Recuperado el Enero de 2024, de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/barreras-comunicacion/>