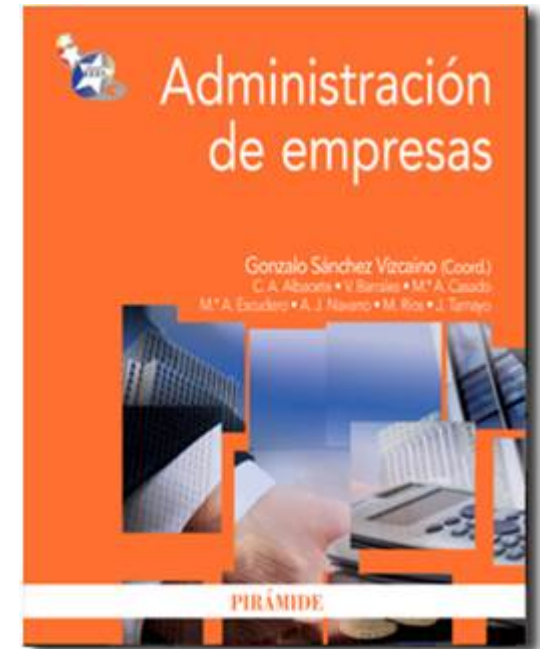


6 Comunicación y sistemas de información



Objetivos

- Comprender la importancia de la comunicación en el seno de las organizaciones.
- Analizar los actores del proceso de comunicación.
- Identificar las barreras que pueden bloquear el proceso de comunicación.
- Diferenciar los distintos tipos de comunicación y su utilidad.
- Analizar las Tecnologías de la Información y as Comunicaciones (TIC) y su influencia como medio de comunicación.
- Diferenciar Internet, Intranet y Extranet, así como sus distintas aplicaciones.
- Distinguir entre información estructurada y no estructurada.
- Analizar las herramientas construidas sobre las TIC.

Índice

- La comunicación y las funciones secuenciales
- El proceso de comunicación en las organizaciones
- Las barreras de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones
- La evolución de los canales (medios) de comunicación basados en las TIC
 - Internet, intranet, extranet
- Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

La comunicación y las funciones secuenciales

- La función de comunicación es una función continua que se relaciona con las diferentes funcionales secuenciales de la administración.
 - **Planificación:** *Desarrollo e implementación de la estrategia.*
 - **Organización:** *sistemas de gestión de stocks, call centers... las nuevas tecnologías permiten nuevas posibilidades.*
 - **Dirección:** *La comunicación es fundamental en el ejercicio del liderazgo. Para dirigir, hay que comunicar.*
 - **Control:** *El establecimiento de medidas correctoras implica el uso de comunicación.*

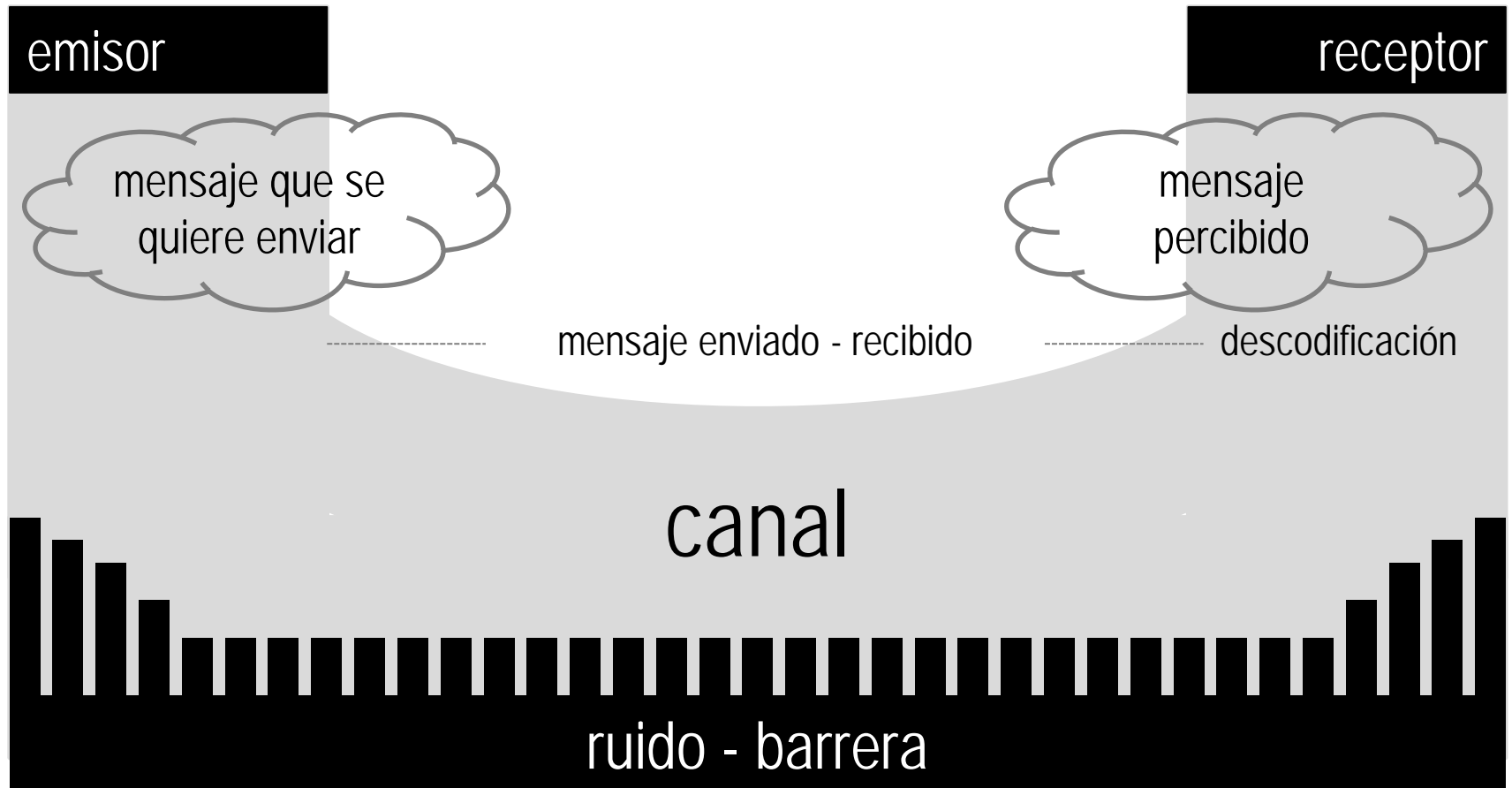


El proceso de comunicación en las organizaciones

- “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.
 - Emisor.
 - Mensaje (señal).
 - Del emisor.
 - Codificado.
 - Del receptor.
 - Canal.
 - Ruido.
 - Receptor.
 - Retroalimentación.



El proceso de comunicación en las organizaciones



Las barreras de comunicación

Es el modo en el que se producen efectos no deseados o contraproducentes.
Estandarizar la actuación de la organización.

- Barreras interpersonales:
 - Lenguaje: semántica y gramática.
 - Filtrado.
 - Perspectiva.
 - Percepción.
 - Canal.
 - Emociones.
 - Incongruencia entre señal verbal y no verbal.



Las barreras de comunicación

- Barreras organizativas:
 - La red de comunicación.
 - Estructura jerárquica y niveles jerárquicos.
 - Estatus.
 - Áreas funcionales.
 - Falta de coordinación.
 - Adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC).
- ¿Cómo se puede mejorar la comunicación en la organización?
 - Realizar escucha activa.
 - Mejorar la retroalimentación (“feedback”).



Tipos de comunicación

- Hablamos de redes internas, que son las que conectan a los diferentes miembros de una misma organización.
 - Comunicación formal e informal.
 - Comunicación vertical, horizontal y diagonal.
 - Comunicación verbal y no verbal.



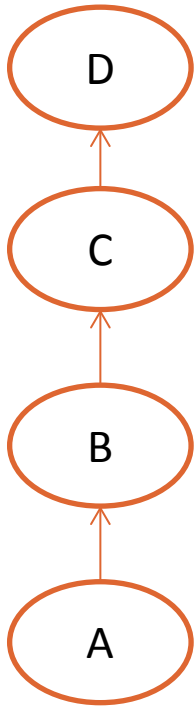
Tipos de comunicación

1. Comunicación formal e informal

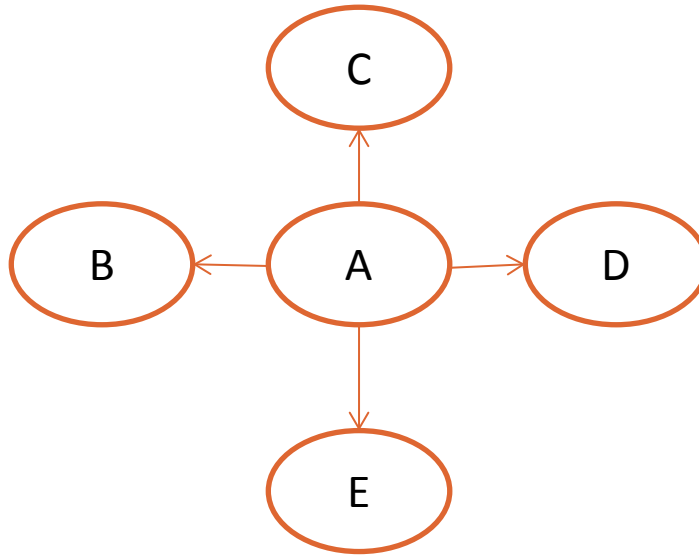
- Comunicación **formal**:
 - Uso de canales formales, reflejo de su **estructura**.
 - Vinculado a **metas** organizativas.
 - Atribuye responsabilidad a emisor y receptor.
 - Permanece si contribuye a la misión.
 - Existen patrones identificables:
 - Red de cadena o serial.
 - Red de rueda.
 - Red todos los canales o multicanal.



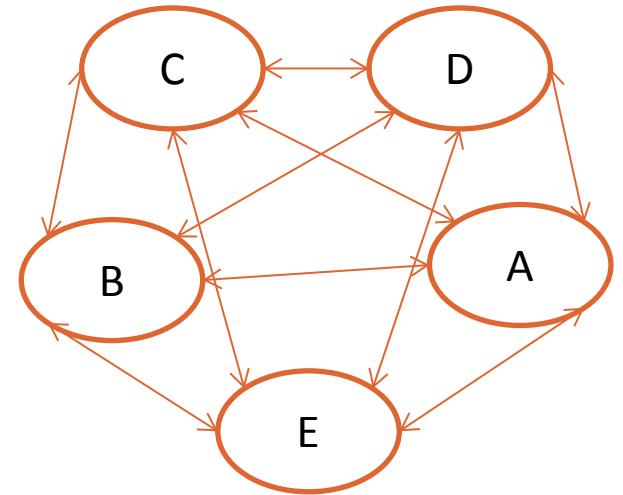
Tipos de comunicación: redes formales



Cadena



Rueda o
estrella



Multicanal

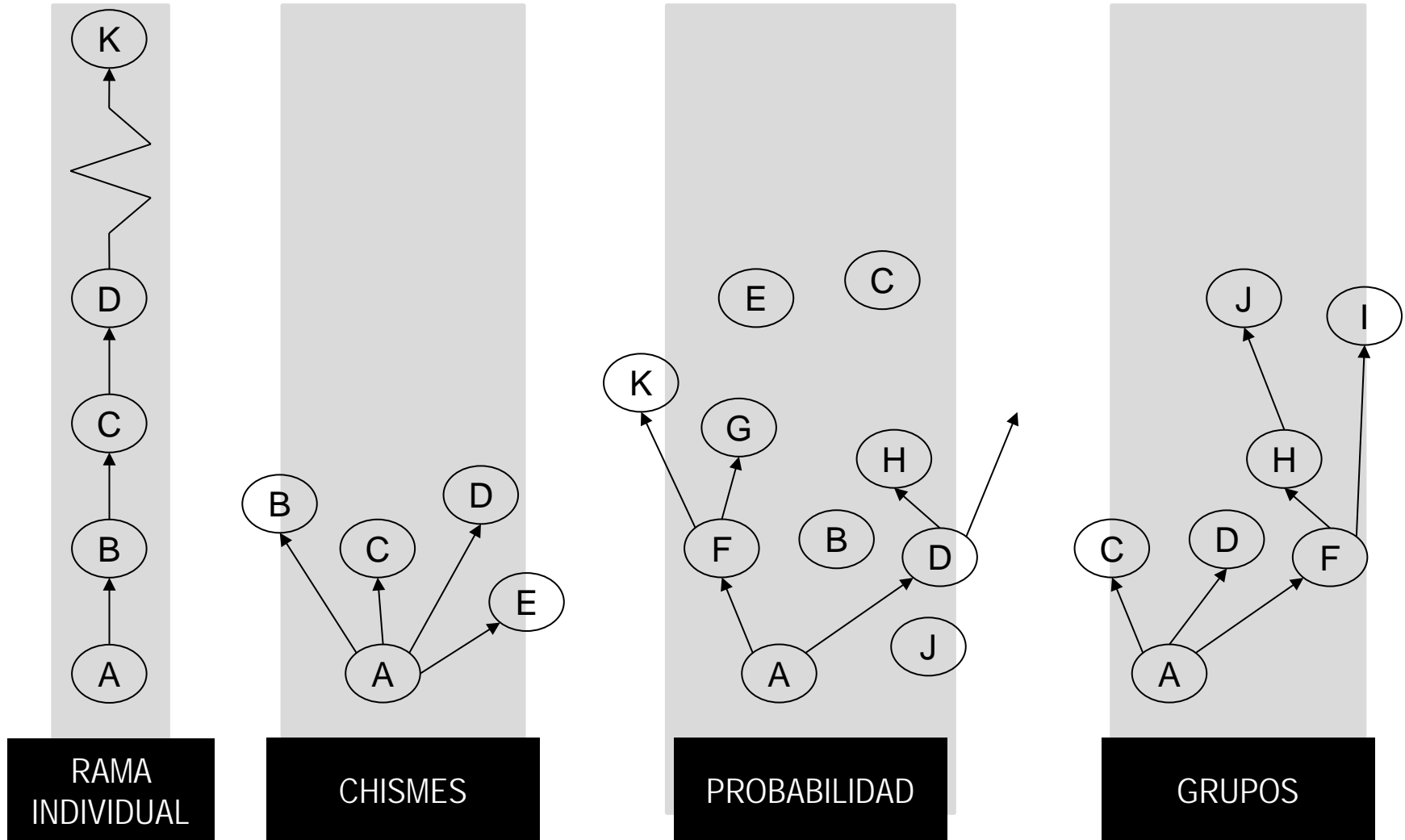
Tipos de comunicación

1. Comunicación **informal**

- Información que fluye de forma libre, en cualquier lugar.
- Persigue el logro de objetivos organizativos (como los formales).
- Pero también puede tener otros en función necesidades.
- Son creados y diseñados por sus miembros, obviando jerarquías.
- También se identifican patrones (Davis):
 - La cadena de eslabones simples.
 - La cadena de chismes.
 - La cadena de probabilidad.
 - Racimo o grupos.
- Son aleatorios (en principio), pero se deben analizar.
- Canales informales complementan a los formales.



Tipos de comunicación: redes informales



Tipos de comunicación

2. Comunicación vertical, horizontal y diagonal

Indica el sentido de la comunicación, relacionando diferentes niveles jerárquicos:

- Comunicación vertical descendente:
 - Estrategias, objetivos y planes.
 - Instrucciones y procedimientos.
 - Circulares y memorandos internos.
 - Anuncios.
 - Manuales de conducta.
 - Cultura y valores.



Tipos de comunicación

2. Comunicación vertical, horizontal y diagonal

- Comunicación vertical ascendente:
 - Información sobre desempeño.
 - Quejas y sugerencias.
 - Excepciones.
 - Conflictos internos.
 - Anticipación posibles imprevistos.
- Comunicación horizontal (lateral).
- Comunicación diagonal.



Tipos de comunicación

3. Comunicación verbal y no verbal

- Comunicación verbal: se sirve de la palabra para transmitir mensaje:
 - Comunicación oral.
 - Comunicación escrita.
- Comunicación no verbal: no usa palabras para transmitir información.
- No verbal suele acompañar a comunicación v
 - Tono y modulación voz.
 - Lenguaje corporal.
 - Proximidad física.
 - Aspecto físico.

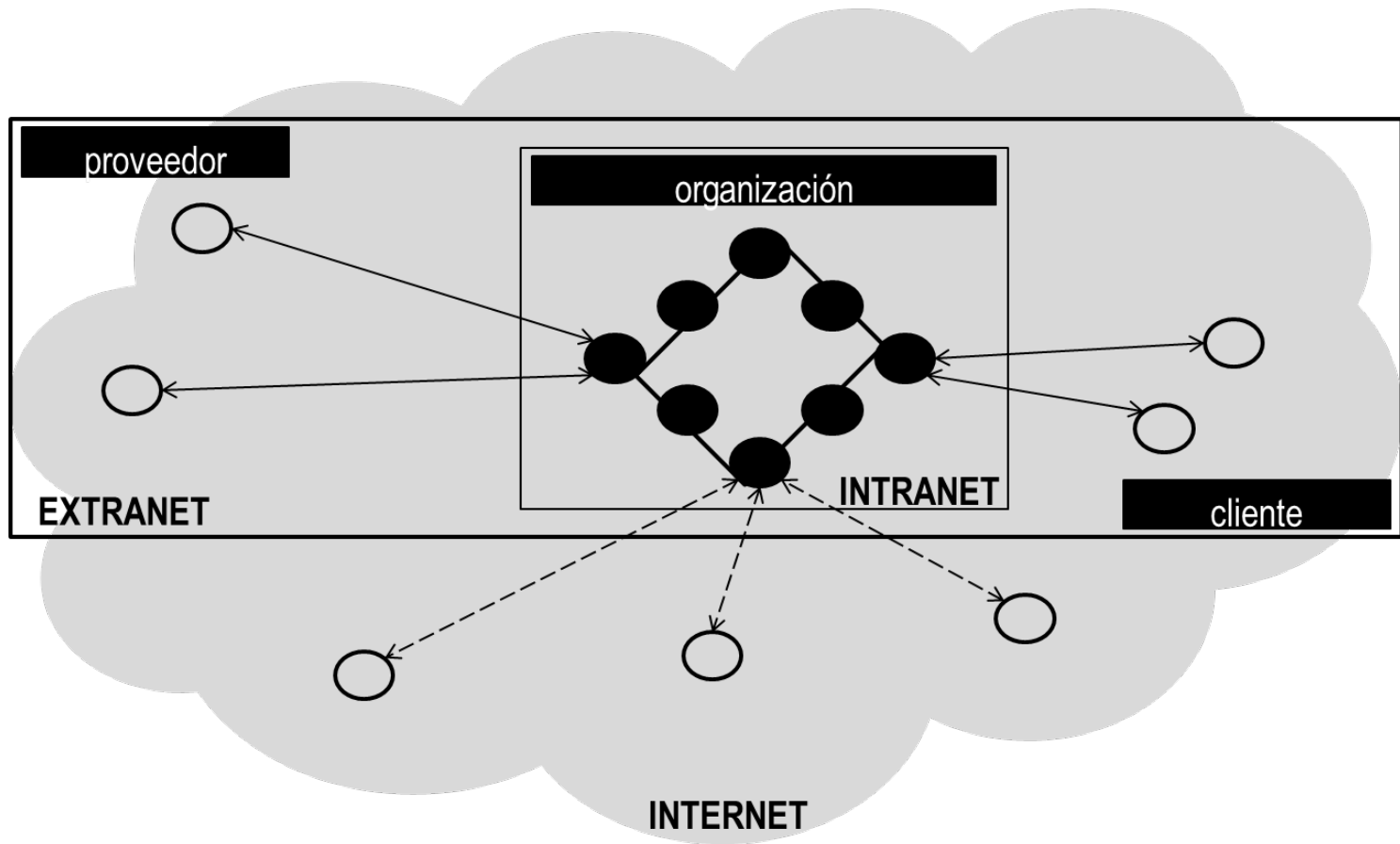


Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

- Las TIC actuales facilitan la coordinación de las actividades empresariales. No hay necesidad de cercanía física entre unidades u otras empresas.
- ARPANET (1969): Red que permitía conectar terminales situados en puntos alejados físicamente.
- Actualmente se habla de tres tipos de redes:
 - Internet.
 - Intranet.
 - Extranet.



La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet



La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet

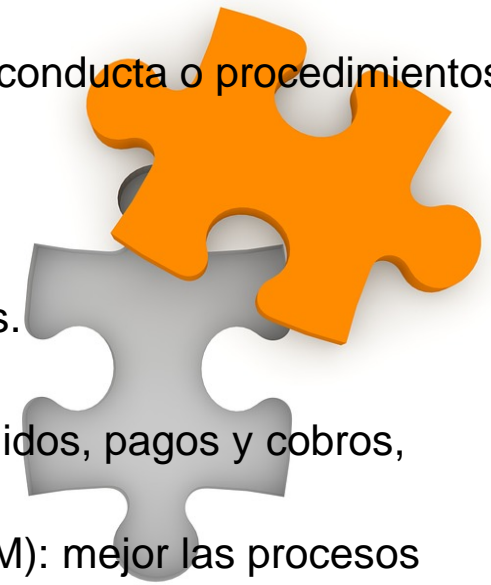
- 1. Internet
 - Mejora comunicación en tiempo real, es la “red de redes”.
 - Mejora comunicación interna y externa y abre posibilidades como el comercio electrónico (*e-commerce*) a través de canales electrónicos.
 - Enorme crecimiento en hogares y empresas, y cada vez mayor funcionalidad:
 - Conecta en tiempo real.
 - Intercambio de datos.
 - Almacenamiento y recuperación de grandes cantidades de datos.
 - Conversación en línea.
 - Principal uso empresas: web corporativa para mejorar contacto con el consumidor final.



La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet

- 2. Intranet

- Red interna con el objeto de mejorar comunicación interna
- Sólo acceden terminales de la organización conectados con un protocolo determinado
- Entre sus utilidades:
 - Coordina esfuerzos.
 - Agiliza comunicación.
 - Útil para difundir valores organizativos.
 - Accesibilidad a información corporativa (manuales de conducta o procedimientos).
 - Protección de datos internos.
 - Almacenamiento estructurado de la información.
 - Permite restringir accesos a partes o documentos.
 - Servicio de mensajería instantánea, reduciendo costes.
- Ejemplos:
 - Sistemas planificación recursos (ERP): gestión de pedidos, pagos y cobros, logística.
 - Sistemas de gestión de ciclo de vida del producto (PLM): mejor las procesos innovadores.



La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet

- 3. Extranet
 - Similar a Intranet, pero incluye comunicación con proveedores, clientes o socios.
 - Normalmente hay mayores restricciones a la información.
 - Fundamental establecer buenos mecanismos de coordinación.
 - Ejemplo de su utilidad: tiempos de producción del proveedor para mejorar la planificación de producción y distribución a clientes.
 - Es útil para reducir costes ya que:
 - Se accede a las previsiones de producción.
 - Se conoce la disponibilidad de material del productor (evita contactos, llamadas, preguntas...).
 - Las confirmaciones llegan directamente a los puntos de producción respectivos.
 - Ejemplos de herramientas:
 - Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).
 - Sistemas de gestión de relaciones con los proveedores (SRM).

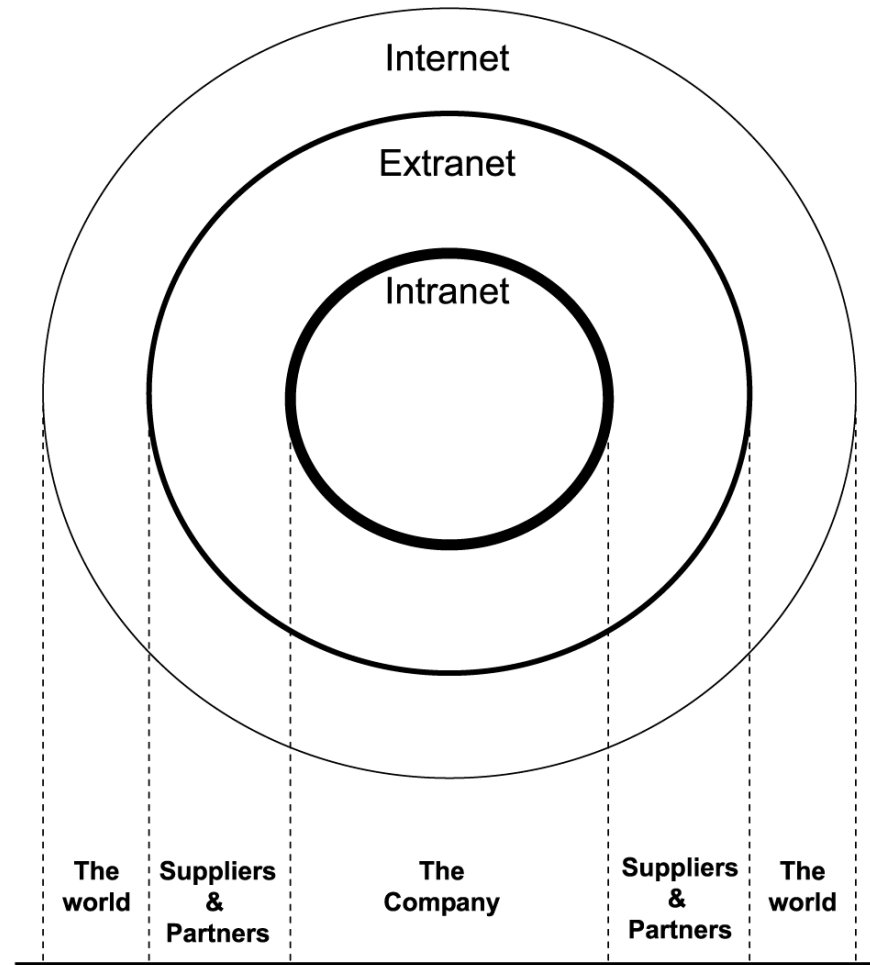


La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet

- 3. Extranet
 - Similar a Intranet, pero incluye comunicación con proveedores, clientes o socios.
 - Normalmente hay mayores restricciones a la información.
 - Fundamental establecer buenos mecanismos de coordinación.
 - Ejemplo de su utilidad: tiempos de producción del proveedor para mejorar la planificación de producción y distribución a clientes.
 - Es útil para reducir costes ya que:
 - Se accede a las previsiones de producción.
 - Se conoce la disponibilidad de material del productor (evita contactos, llamadas, preguntas...).
 - Las confirmaciones llegan directamente a los puntos de producción respectivos.
 - Ejemplos de herramientas:
 - Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).
 - Sistemas de gestión de relaciones con los proveedores (SRM).



La evolución de los canales de comunicación basados en las TIC: Internet, Intranet y Extranet



Source: Adapted from Chaffey *et al.* (2003, p. 26)

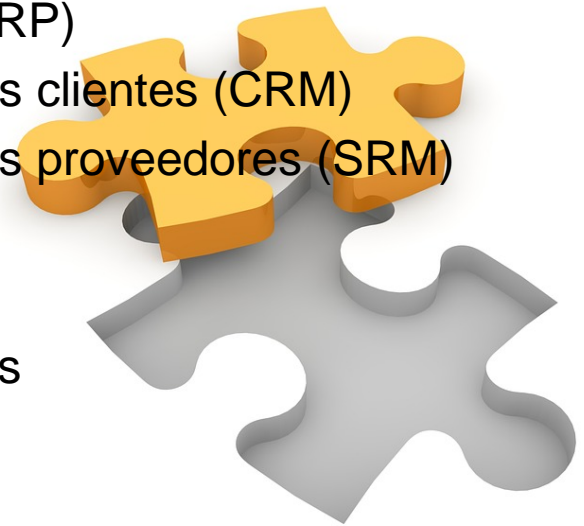
Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

- Las TIC ayudan a maximizar el uso de la información disponible.
- En función de los datos que maneja: estructurada y no estructurada.
 - 1. Información **estructurada**: Formato preestablecido.
 - Datos maestros o de referencia.
 - Datos relacionados con transacciones.
 - Información **no estructurada**: No se ajustan a formato preestablecido.



Nuevas aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías de comunicación

- 1. Aplicaciones para **datos estructurados**
 - Datos maestros o de referencia
 - Intercambio electrónico de datos (EDI)
 - Gestión de datos maestros (MDM)
 - Datos relacionados con las transacciones
 - Sistemas de planificación de recursos (ERP)
 - Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
 - Sistemas de gestión de relaciones con los proveedores (SRM)
- 2. Información **no estructurada**:
 - Correo electrónico, video conferencia
 - Medios 2.0: Blogs, foros, wikis, redes sociales



6 Comunicación y sistemas de información

