



## ¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE LA COMUNICACIÓN COMO UN ELEMENTO PARA EL LOGRO DE LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA?

# 68%

de las pérdidas de clientes en las empresas se da por desatenciones en la comunicación.

Fuente: Dr. Edgar Eslava Arnao, 2008.

La comunicación es el elemento fundamental para cumplir con los resultados del negocio, ayuda a identificar la realidad y relación con un grupo, transmite aportaciones de manera efectiva en los equipos de trabajo y crea sinergias entre personas y departamentos; en conjunto, es el vínculo entre los individuos, la organización, la sociedad y el entorno.

Para lograr los resultados en una organización, la comunicación debe utilizarse principalmente desde tres perspectivas:

- 1. Como elemento primordial para hacerse de información:** en un mundo globalizado, donde la velocidad de respuesta es la clave del éxito en los negocios, las empresas necesitan mecanismos ágiles de adaptación al cambio, lo que implica a su vez tener personas que cuenten con las competencias para responder a los nuevos retos.
- 2. Organizacional:** es un proceso que cubre desde el personal modesto, hasta los niveles directivos, y permite mantenerlos informados sobre los aspectos relevantes de la empresa.
- 3. Interpersonal:** la comunicación humana es fundamental para la evolución de las sociedades y es especialmente crítica para lograr el éxito. Una mala comunicación entre personas obstruye el éxito grupal y, por ende, el de la organización.

Por otra parte, es muy importante aprovechar las nuevas tecnologías, ya que permiten ampliar en cantidad y calidad la información disponible para la toma de decisiones empresariales.

La mayoría de las organizaciones cuentan con

sistemas que permiten tener un adecuado flujo de información. Sin embargo, aún es necesario incorporar un programa prioritario, orientado a desarrollar las capacidades de los directivos para comunicar la estrategia.

Una empresa puede tener claramente definida su visión, misión y sus objetivos estratégicos, pero si no son adecuadamente comunicados por los líderes a todo el personal, los esfuerzos realizados se diluyen y los resultados logrados no tienen el impacto deseado.

Por otro lado, si los directivos cuentan con habilidades de comunicación, liderazgo, motivación y de relaciones humanas, y están conscientes de que una de sus responsabilidades primordiales es la de la comunicar y explicar a detalle la estrategia de negocio y los resultados esperados de los colaboradores, se logra direccionar el rumbo e imprimir la velocidad requeri-

*Las nuevas tecnologías permiten ampliar la información disponible para la toma de decisiones empresariales.*

da para lograr las metas comprometidas

Lo anterior posibilita la suma de esfuerzos hacia objetivos comunes, y sobre todo para la búsqueda de acciones que mejoren los procesos y promuevan iniciativas innovadoras y creativas.

Por todo esto, es de vital importancia que el plan de negocios tenga dentro de las iniciativas estratégicas el desarrollo de las habilidades directivas, considerando a la comunicación como el elemento fundamental para el logro de los resultados de la empresa.

### Marco A. Murillo Soberanis

SUBDIRECTOR CORPORATIVO DE RECURSOS HUMANOS DE PEMEX.

ESTUDIOS: Maestría en Administración por el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

