



Comunicación Integral: Estrategias, Riesgos y Tácticas en la Gestión

Mtro. Guido Emilio Reyes Rios¹
ORCID:0009-0002-1254-9546
guidoreyes2003@yahoo.com

Dra. Fabiola Colmenero Fonseca²
fabiola.colmenero@aulagrupo.es

¹ Doctorando en Proyectos UNADE

² Docente Investigadora UNADE

Resumen

El éxito de cualquier empresa radica en su capacidad para desenvolverse eficaz y eficientemente a través de un entorno complejo y dinámico exigido por los mercados y en ocupar en forma activa, realista y optimista la herramienta comunicacional con un liderazgo que conduzca en forma eficiente las transmisiones comunicacionales en beneficio del logro de los objetivos de la organización. En este contexto, la comunicación como objetivo principal es una verdadera herramienta de gestión como una fuerza impulsora fundamental que en forma transversal participa en todos los escalones organizacionales, permitiendo una buena conducción y el logro de lo planificado. Este artículo analiza cómo la Comunicación se transforma en una herramienta fundamental en el proceso a través de la mirada integral en las estrategias, gestión de riesgos y

tácticas operativas, que permita ser un factor crítico de éxito para la organización, cualquiera sea su objetivo y/o mercado en forma transversal. Se explora cómo la comunicación integral puede no solo fortalecer la cohesión interna y la alineación estratégica, sino también mitigar los riesgos potenciales para la buena toma de decisiones y generar tácticas o cursos de acción que nos permitan corregir las acciones planificadas en función de la mirada estratégica proyectada al largo plazo. Mediante ejemplos concretos y casos de estudio, se ilustra cómo las empresas y organizaciones con el buen uso de esta herramienta y liderazgo, corregirán sus procesos para enfrentar los desafíos y alcanzar resultados sólidos en un entorno empresarial y organizacional cada vez más competitivo y complejo.

Palabras clave: Comunicación Integral, Estrategias, Gestión de Riesgos y Liderazgo.

ABSTRAC

The success of any company lies in its ability to function effectively and efficiently through a complex and dynamic environment demanded by the markets and in developing in a serious, realistic and optimistic manner from the perspective of leadership that efficiently conducts communication transmissions in benefit from the achievement of the organization's objectives. In this context communication becomes a true management tools as a fundamental driving force that crosses all aspects that throuid its good use, will directly benefit the achievement of achievement. This article analyzes how Communication becomes a fundamental tool in theit to be a critical success factor for the organizatio. process througha comprehensive look at strategies, risk management and operational tactics, wich allows corporate Management to be critical factor for the organization,

whatever its objective and/or or market in a tran in a transversal way. It explores how comprehensive communication can not only strengthen internal cohesion and strategic alignment, but also mitigate potential risks for good decisio making and generate tactics or courses of action that allow us to correct planned actions based on the stategic perspective proyected in the long term. Through concrete examples and case studies, it is illustrated how companies and organizations with the good use of this tool and leadership, will correct their processes to face challenges and achieve solid results in an can an increasingly competitive and complex business and organizational environment.

Keywords: Comprehensive Communication, Strategies, Risk Management an leadership.

INTRODUCCION

Las organizaciones en el ámbito público y privado representan y constituyen los fundamentos esenciales para el desarrollo de los seres humanos en nuestra existencia de acuerdo con la respectiva línea de tiempo que se desenvolverá cada persona en su vivencia en esta tierra, ante lo cual, los seres humanos se han visto en la obligación de

relacionarse, compartir ideas y comunicarse con un solo objetivo, el cual es, buscar el desarrollo individual y colectivo para el cumplimiento de sus metas.

Es ahí en donde la particularidad de nuestra creación es que nos permitirá como seres racionales el buscar la forma de comunicarnos para poder plantear inquietudes y necesidades, y a la vez, afiliarnos a distintas organizaciones que nos entreguen el correspondiente desarrollo para mantenernos en el tiempo a vivir.

Para lo anterior las organizaciones deben tener la capacidad de entender primeramente el comportamiento individual y colectivo de las respectivas sociedades instauradas en el marco de las correspondientes participaciones para las satisfacciones requeridas, situación por la cual, en forma permanente van apareciendo las distintas necesidades requeridas por cada individuo, ya sea en forma individual y colectiva, lo que obliga primeramente a los participantes en las respectivas organizaciones a poseer una capacidad de análisis para ir satisfaciendo equitativamente dichos requerimientos, producto que los recursos son escasos y las demandas infinitas, situación por la cual, a través de la racionalidad se debe buscar el justo equilibrio para tratar de lograr la ecuanimidad en los seres humanos.

Las organizaciones se crean para que perduren en el tiempo como señala “Más que utilidades Capítulo III” Collins y Porras (enero 2013), es decir, se requiere de estrategia y liderazgo a fin de que se pueda surcar las adversidades que se enfrentan en la conducción de éstas. Los seres humanos nacemos e inmediatamente presentamos necesidades con la finalidad de mantenernos en el habitat requerido para perdurar en el tiempo, de ahí la necesidad de comunicarnos o expresarnos para que dicho requerimiento se atienda en el del desarrollo establecido. Es ahí que la primera organización en que participamos es la familia, en la cual recibimos los primeros estímulos que se transforman en modos comunicacionales y que luego los adaptamos y aceptamos como valores para nuestro desenvolvimiento en el tiempo.

Para lo anterior se hace un planteamiento simple con la finalidad de entender las vías comunicantes o nexos complementarios entre organizaciones públicas y privadas que nos permitirán a futuro profundizar la presente investigación con la finalidad de la búsqueda de eficiencia que proyecte el sostenimiento organizacional y el justo

equilibrio entre ambas, por lo que a través de la comunicación integral deberá permanecer en el tiempo siempre y cuando los líderes o administradores organizacionales tengan claridad de la búsqueda de la información que conlleve a la conceptualización y el desarrollo lógico de estas.(Figura 01)

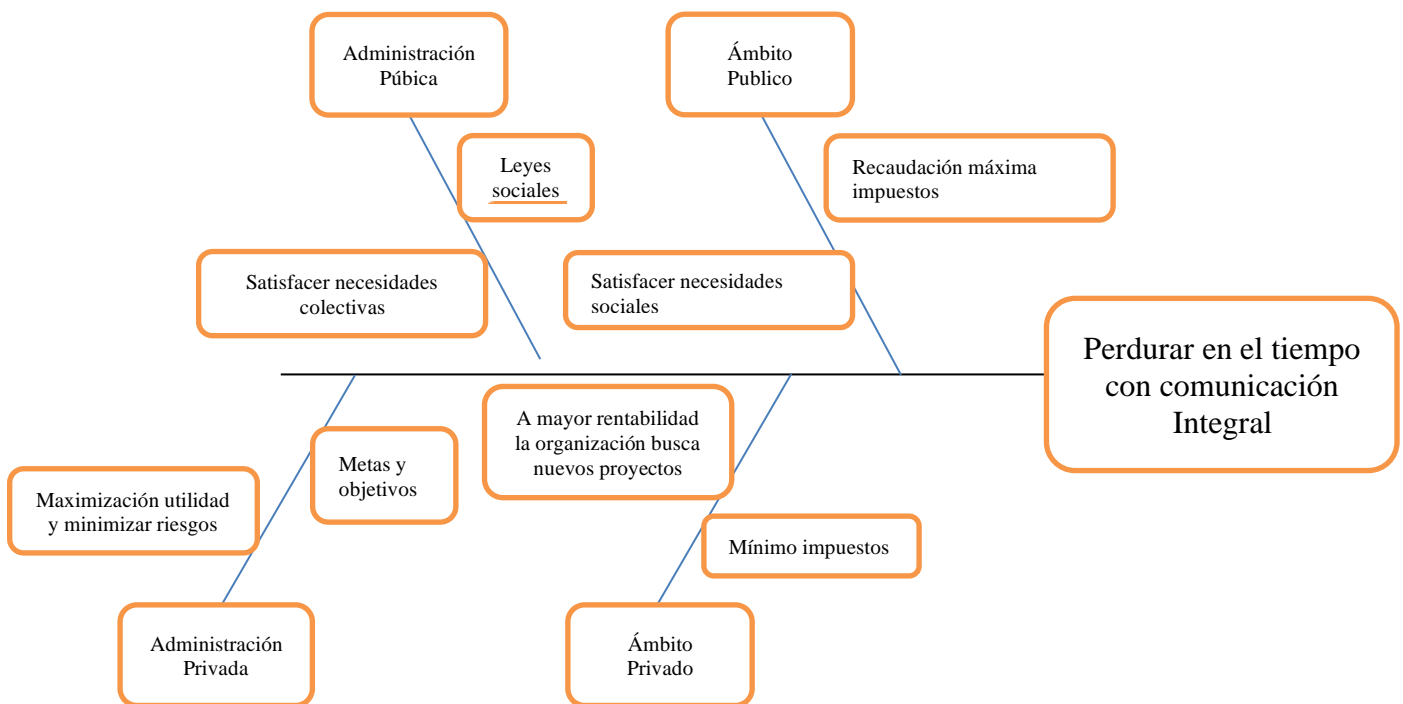


Figura 01: Problemática de la investigación, Diagrama de Ishikawa
Fuente: elaboración propia.

ESTADO DEL ARTE

Para abordar el presente estudio se ha de revisar exhaustivamente toda información que tenga directa relación con la comunicación como ámbito central que permitirá visualizar a los conductores organizacionales, el detectar con claridad que se debe tener la capacidad de conducirse a través de su organización y las complementarias a éstas. De

lo anterior, su buen uso le deberá entregar las fuentes claras con el máximo de variables para decidir en forma acertiva en beneficio de los subalternos y subordinados.

Las necesidades infinitas nos obligan a utilizar organizaciones cualquiera sea su estructura, ya sea en el ámbito público o privado, se deberá mezclar entre ambos, producto de la gran cantidad de demandas que requieren los seres humanos y por la escasez de recursos para el logro de los objetivos. Es así, que en la línea de tiempo del desarrollo humano siempre requeriremos del uso de ambas organizaciones, ante lo cual, los gerentes, administradores y/o líderes de las organizaciones les deberá llamar continuamente la atención de la creación de su necesidad o necesidades dentro de su organización, a fin de obtener con claridad, información oportuna para el buen uso de estas instituciones y que nos proyecten en el tiempo como principio general de su creación.

Lo anterior reflejará y entregará como resultado a aquellos que tengan esa virtud de conducir, una verdadera herramienta muchas veces no visible pero si usada desde que nacemos; comunicar como seres humanos es un don que se nos entregó para el desarrollo personal y colectivo y por ser seres racionales se nos entregó esa capacidad de entender y analizar los procesos y comportamientos de cada uno de nosotros según el avance en nuestro desarrollo como personas.

Es ahí que al tener claridad de la importancia del buen uso de esta herramienta como lo detalla Concha Calonje (2004) "El poder de la comunicación inteligente", nos obliga a mirar en forma transversal y con un amplitud global las correspondientes planificaciones en los distintos estamentos y/o escalones producto que esta herramienta nos permite:

- Tener la sociedad en la cual nos desenvolvemos a diario.
- Crear conocimiento y cultura producto del permanente intercambio de ideas.
- Fomentar la creatividad.
- Establecer normas.
- Tomar decisiones y transmitir tradiciones e intercambios culturales.

Es así, que ésta herramienta bien utilizada, impulsará el cambio de conocimientos y la innovación, promoverá la formación de equipos, mejorará el rendimiento y el clima de trabajo y buscará el buen manejo de las crisis a través de el diálogo consensuado que nos permitirá aceptar y analizar las distintas posiciones en beneficio de la organización a la cual nos hemos afiliado.

Lo anterior reflejará que en forma permanente y constante las respectivas estrategias que se prepararan en las organizaciones desde cualquiera de sus ámbitos, variarán en forma permanente, producto de las múltiples contingencias que debemos enfrentar cotidianamente para lograr satisfacer las necesidades de los seres humanos, ante lo cual, se requerirá de la preparación de planes lógicos que nos permitirán conducir a dichas acciones y tener claridad de la flexibilidad que se debe tener para el desarrollo de éstas, las cuales, obligará a los conductores de éstas, el tener la claridad de los posibles escenarios en los cuales se desenvolverá la organización.

Es así, que las organizaciones modernas al plantearse una estrategia, les permitirá tener un marco comparativo entre el éxito y el fracaso, producto que podrá medir su actuar y a través de estos obtener los indicadores correspondientes que le permitirán realizar las gestiones relacionadas con la conducción de la organización hacia los objetivos planteados.

A raíz de lo anterior, la estrategia se transforma en un arte que no todos los seres humanos tienen la habilidad de desarrollarla, por lo cual, al provenir desde el ámbito de la experiencia militar en el transcurrir en el tiempo en los diferentes escenarios enfrentados militarmente en el mundo, de ahí que el concepto de estrategia empresarial se define como un plan general de acción para alcanzar un objetivo.

“La estrategia empresarial adapta la estrategia militar al establecer que una empresa debe especificar sus objetivos, desarrollar planes de acción y asignar sus recursos para cumplir con tales objetivos” (Fundamentos de Estrategia Empresarial, Jorge Tarizján M. 2013).

Lo anterior nos conduce al desarrollo estratégico en las correspondientes etapas:

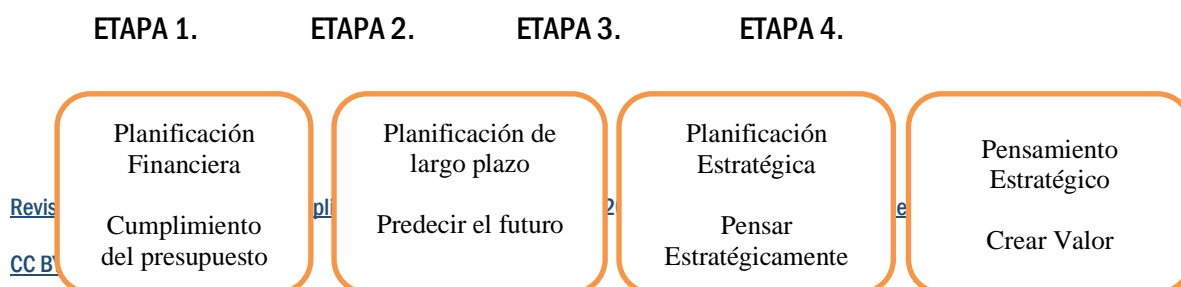


Figura 02: Secuencia Lógica de las etapas en la planificación con mirada estratégica

Fuente: Fundamentos Estrategia Empresarial (Jorge Tariján M)

Para lo anterior y con la finalidad de enfrentar los escenarios presentes y futuros, se deberán desarrollar los correspondientes planes con los diferentes cursos de acción que entreguen claridad, el planteamiento de la visión y misión desarrollada con todas las interrogantes, para así, establecer las tácticas a implementar con las herramientas establecidas y desarrolladas para la conducción, teniendo presente que el máximo de variables analizadas nos permitirá tener una estrategia sólida y robusta que nos haga desarrollar un plan lógico sostenible para la organización y conducirla al lugar deseado en la planificación.

Es así como se poseen herramientas organizativas establecidas con los parámetros de conducción como el “Cuadro de Mando Integral” como lo señala Robert S. Kaplan y David P. Norton (2002) lo que nos permitirá obtener las correspondientes mediciones en los distintos escenarios, para así, ir minimizando riesgos y conduciendo táctica y estratégicamente las diferentes organizaciones que se desenvuelven en distintos ámbitos y con distintos objetivos.

Todo lo anterior puede ser logrado siempre y cuando existan personas convencidas de las capacidades que poseen los seres humanos como participantes en el desarrollo organizacional en los distintos ámbitos y escenarios, lo que a través del tiempo ha quedado demostrado que se requerirá de personal que tengan un perfil específico para la conducción de éstos planes estratégicos y sobre todo que tengan la gran capacidad de comunicar aún en las situaciones adversas la información correcta, que permitan realizar las correspondientes correcciones para el logro de los objetivos.

Es así como el “LIDERAZGO” toma un papel preponderante en todo tipo de organizaciones y en todos los ámbitos o escalones jerárquicos de acuerdo con los estudios analizados conceptualmente, entendiendo con claridad que no todos poseen los atributos reflejados en esa

fuerza interior que son el carácter, honradez, abnegación, energía, por nombrar algunas de sus tantas cualidades. Todos ellos sustentados en una sólida escala de valores la cual le permitirá siempre poner por delante la organización y sus subordinados y dejando siempre de lado sus intereses personales, para lo cual, se ha demostrado con el tiempo que siempre llega la grata recompensa en función del deber cumplido.

Todo lo anterior en tiempos modernos va directamente exigido para ser un líder eficaz se requiere obtener atributos x resultados, “Liderazgo basado en Resultados” según Dave Ulrich, Jack Zenger, Norm Smallwood (2000)

METODOLOGÍA

Desde el punto de vista metodológico, los estudios para el desarrollo de las organizaciones y su continuidad en el tiempo, nos han desglosado en forma separada los distintos escenarios organizacionales, lo que, permitieron desarrollar unas organizaciones que nos entregaron estructuras competentes para haberse insertado a las exigencias establecidas desde la perspectiva de las necesidades sociales, pero no se nos enseña de que forma se deben ocupar con una mirada integral y transversal en los procesos metodológicos necesarios que nos permitirán detectar todo tipo de anomalías que vaya en beneficio del desarrollo organizacional disminuyendo el riesgo y por ende de las personas que participan en estas.

Es así que en el análisis del estado del arte, se requerirá una metodología que integrará obligatoriamente los procesos establecidos en las diferentes estructuras para que se busque identificar a seres humanos con condiciones especiales para la conducción de organizaciones en los tiempos que vivimos, ya que cada una de las acciones que se han ejecutado, nos permitirán tener parámetros comparativos para obtener las mediciones adecuadas que nos conducirán hacia el fin último que es el cumplimiento de las tareas adecuadas para el logro de los objetivos.

De lo anterior, la esencia del liderazgo es la virtud que deben poseer las personas que asuman o se encuentre en ésta condición, lo que por sus capacidades innatas le permitirán focalizar de manera transversal producto que es un fenómeno en permanente evolución en tiempos modernos y que debe ir adosado de los recursos tecnológicos que se encuentran disponibles

para dicha conducción, dando la posibilidad a todos los integrantes de la estructura organizacional.

Es ahí, que parte de las herramientas deberán ser sus habilidades primeramente blandas en donde la Comunicación deberá ser la primera variable de uso con transversalidad para obtener de obtener las fuentes correspondientes, que le entreguen un verdadero análisis, tanto interna como externamente a fin de lograr con esto, el levantar un estado real al momento de decidir, para posteriormente y resolviendo las situaciones que producirán el menor daño organizativo en las correcciones de éstas usando así herramientas transversalmente como:

- Estudio de mercado.
- Cuadro de Mando Integral.
- Balance Financiero.
- Planes Estratégicos.
- Evaluaciones internas por competencias.
- Metodologías de procesos.
- Estructuras de costos
- Capacitaciones internas y externas
- Asesorías jurídicas
- Fuentes de financiamiento
- Análisis de cursos de acción y sus variables.
- Teoría de liderazgo.
- Administración de recursos humanos.
- Tecnología de información (TI.)
- Inteligencia artificial.

RESULTADOS

Como resultados debemos ser capaces lograr poseer la competencia esencial de liderazgo para enfrentar todo tipo de situaciones que las organizaciones tanto públicas y privada presentan en forma dinámica y cotidianamente , lo que lleva a los conductores de éstas a esforzarse por entender que navegamos en tiempos adversos, con muchas necesidades y escasez de recursos

y sobre todo esto, que se administra el bien más preciado de una organización el cual es el recurso humano, que deposita la confianza absoluta en las decisiones de conducción que los líderes de hoy resuelven en beneficio de todos.

Es ahí la importancia que, con el buen uso de la comunicación, va a permitir desenvolverse en todos los ámbitos, tanto superiores como inferiores, para que, a través de esa capacidad, se puedan obtener fuentes reales del estado de la organización y así poder establecerlos en los respectivos planes de conducción que le permitirá observar el comportamiento antes, durante y después de haber tomado las correspondientes decisiones:

Antes, con el levantamiento y entendimiento de todas las fuentes necesarias transversalmente con la finalidad de que el plan levantado posea el máximo de variables para su desarrollo.

Durante, para así tener la capacidad de ir midiendo permanentemente en los hitos formales e informales de control en la conducción de ésta, y así corregir las variables adversas que entorpezcan el desarrollo de la organización, minimizando los riesgos.

Después, que una vez finalizado cada hito o meta establecida, sea revisado el respectivo proceso y que no se interponga sobre el desarrollo permanente a objeto de que no genere ineficiencia y que permita que se integren nuevos planes de desarrollo organizacional en función de su permanencia en el tiempo para lo cual fue creada la organización.

Es ahí, que estas mediciones de los respectivos resultados usando las herramientas establecidas con una mirada transversal, nos deberán permitir tener una mirada prospectiva que nos impulse a ver positivamente el futuro deparado para todos, cumpliendo con las formalidades establecidas.

De lo anterior, el primer requisito que el líder debe poseer para enfrentar todo tipo de situaciones es saber escuchar, el cual en tiempos modernos y por la dinámica del tiempo en las organizaciones, muchas veces se desechan no dándose cuenta que la fuente se encuentra ahí mismo en la organización para el uso de ésta. Luego se deberá plasmar la corrección que permitirá obtener las mediciones y resultados de las decisiones tomadas. Liderazgo eficaz, atributos por resultados, función lógica de la esencia del liderazgo.

DISCUSIÓN

La revisión bibliográfica de forma transversal nos ha permitido darnos cuenta de la gran cantidad de competencias que debe obtener un futuro conductor de las organizaciones y aquellos que se encuentran en el desarrollo de estas propiamente tal, lo que con esa mirada transversal le permitirá tener la capacidad de buscar en las fuentes adecuadas la información correspondiente, para hacer las correcciones en beneficio de la organización y sus afiliados a éstas.

Para lo anterior, la mirada transversal y la fluidez permanente de la información, le debe indicar a través de los correspondientes procesos el ir tomando decisiones asertivas en la conducción de éstas, siempre mirando prospectivamente en función de la visión y misión que son las acciones para ejecutar hacia el logro de los objetivos.

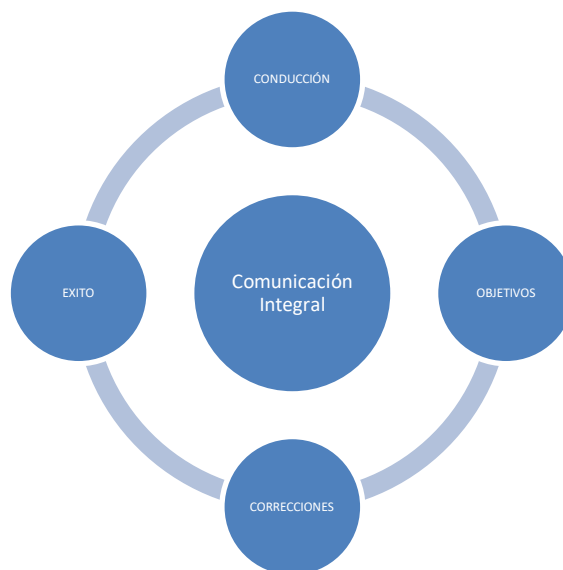


Figura 3: Integración Comunicacional permite Gestión Integral. Fuente de elaboración propia.

Es ahí que se debe buscar las correspondientes fuentes de información a través del desarrollo metodológico del:

- Recurso humano
- Fuentes de información internas y externas que nos entregue las posibles variables contingentes a enfrentar.

- Planes para desarrollar el logro de objetivos establecidos en la conducción y con las mediciones pertinentes que nos permitan corregir minimizando los respectivos riesgos.
- Soporte logístico técnico con los costos asociados para avanzar hacia los objetivos y soportar los escenarios contingentes en la conducción.

CONCLUSIONES

La crisis de integridad que viven las organizaciones en general, producto del quebrantamiento de la escala de valores en nuestra sociedad, nos obliga a través de una mirada integral, en que los seres humanos necesitamos de la participación en las respectivas organizaciones tanto en el ámbito público y privado, lo que , con la gran creación de consumo masivo desarrollada a través del uso de las tecnologías nos hacen perder el foco de nuestra existencia y desarrollar la mirada individual por sobre lo colectivo, dejando la esencia más importante que es el bien común hacia todos los seres humanos.

Es ahí, que se requiere de la virtud dotada a algunos, lo que no implica que la posibilidad sea manifestada a todos según sea su escalón participativo en la organización, el probar la esencia de la conducción del bien máspreciado en esta sociedad que es el ser humano permitiendo así, la oportunidad de buscar en cada interior ese don de liderar y aportar al desarrollo de nuestra sociedad.

Es ahí la invitación en este trabajo de investigación inicial, a primeramente poder analizar nuestra capacidades individuales y colectivas, la cuales, al ser puestas en virtud de las organizaciones cualquiera se su ámbito por el solo hecho de ser seres racionales, nos permitirá buscar la mejora continua, que nos llevará a conducirnos a través de la línea de tiempo establecida para cada ser humano porque constantemente tenemos dependencias en el desarrollo de cada uno de nosotros, desde que nacemos recibimos formaciones entregadas por nuestros progenitores y a través del tiempo por nuestros educadores con la finalidad de ser seres de bien en nuestra sociedad.

De lo anterior la comunicación será la herramienta que no podrá ser erradicada de nuestros escenarios presentes y futuros , lo que desde el punto de vista del liderazgo obligará a quienes

ejerzan o quieran ejercer dicha función, a tener una mirada integral con claridad que como seres humanos somos imperfectos, pero que con esta herramienta podremos desarrollar los futuros planes que dirijan a las nuevas generaciones en pos de su desarrollo entregando una propuesta de valor en las adversidades y contingencias que enfrentamos día a día en nuestra sociedad.

“Cuando todo es riesgo y nada es certeza, Carisma para atraer voluntades. Valor, para tomar decisiones.” Liderazgo Extremo, como señala Jaime Riquelme (2009)

AGRADECIMIENTOS:

A Dios, mis Padres, mi Esposa y mis Hijos, la esencia de ser de mi existir para aceptar los desafíos y a la Dra. Fabiola Colmenero que nos incentiva permanentemente a la búsqueda del desarrollo en esta ardua tarea.

BIBLIOGRAFIA

ABARCA, N (2004) “Inteligencia emocional en el liderazgo”

ACOSTA, JOSE MARÍA (2014) “DIRIGIR”

<https://concepto.de/comunicacion/>

COLLINS Y PORRAS (2013) “Más que utilidades”

CALONAJE, CONCHA (2004) “El poder de la comunicación inteligente”

KAPLAN, Robert S; NORTON, DAVID P.(2000) “Cuadro de mando integral”

MAJLUF, NICOLAS (1996) “Gestión de empresa con una visión estratégica”

RIQUELME, JAIME (2009) “Liderazgo extremo, Carisma y Valor”

SERPELL BLEY, ALFREDO; ALARCÓN CÁRDENAS, LUIS (2001) “Planificación y control de proyectos”

SAPAG CHAIN, NASSIR; SAPAG CHAIN REINALDO (2003) “Preparación y evaluación de Proyectos”

SCHNEIDER, BEN (2006) “Resiliencia, como construir empresas en contextos de inestabilidad”

TARZIÁN M, JORGE (2013) “Fundamentos de estrategia empresarial”

ULRICH, DAVE ; ZENGER, JACK ; SMALLWOOD, NORM (2000) “Liderazgo basado en resultados”

VILLAR VARGAS, MARIO (2016) “Estilos de liderar para el aprendizaje organizativo”