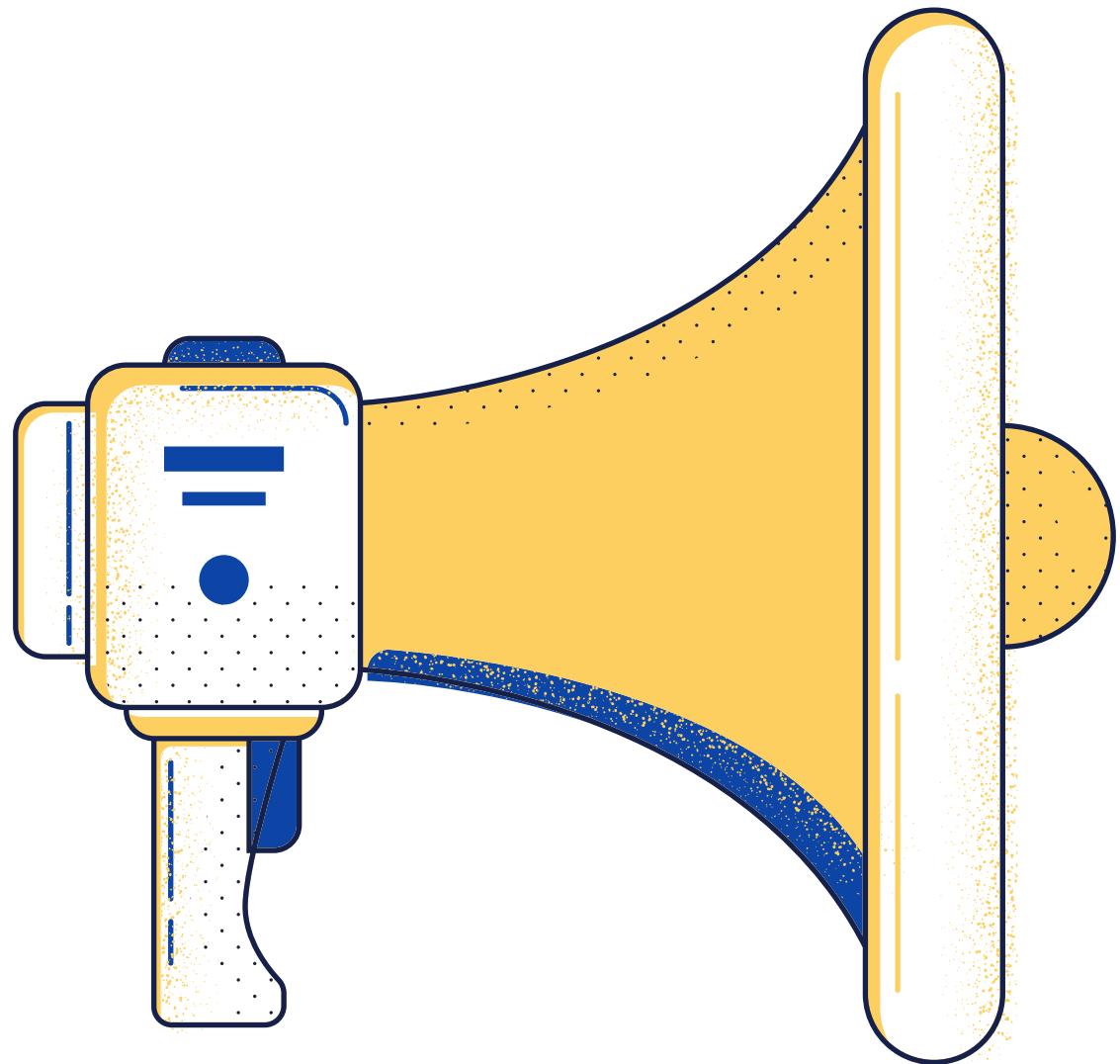


Comunicación organizacional. Enfoque en gestión del conocimiento

—

Desbloquea el conocimiento de la organización para mejorar la comunicación y desarrollar innovaciones

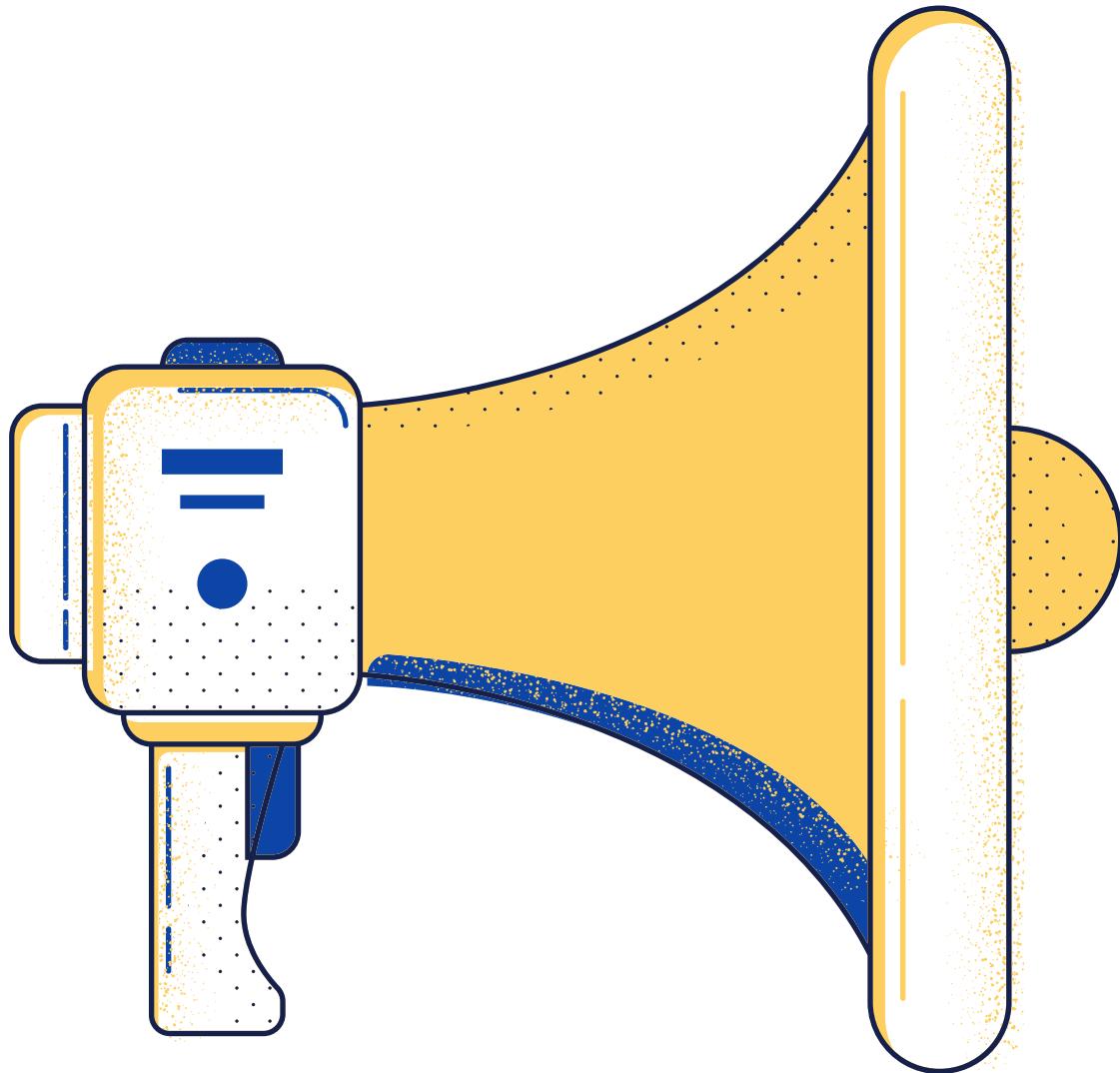




Está demostrado que una comunicación deficiente en los equipos de trabajo impacta negativamente en la productividad organizacional. A continuación, se detallan algunas de las principales consecuencias



Impacto de una mala comunicación en la productividad

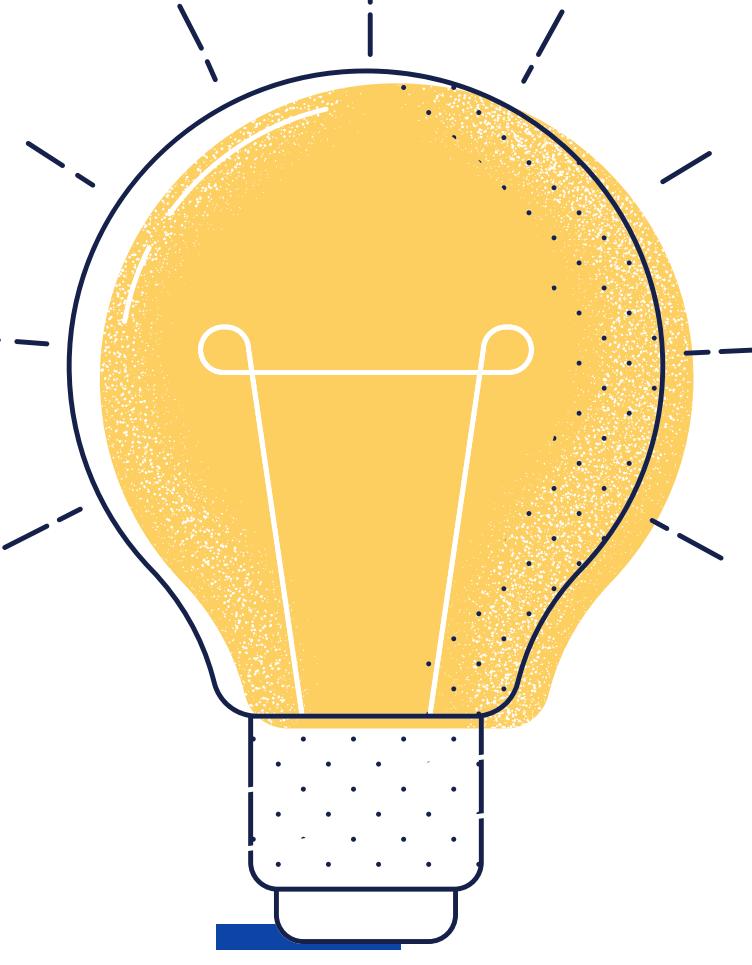


- 1. Disminución del rendimiento y eficiencia: errores, repetición de trabajos y pérdida de tiempo, afectando directamente la productividad.**
- 2. Desmotivación y baja moral: frustración y desconfianza entre los empleados, disminuyendo su motivación y compromiso con la empresa.**
- 3. Aumento del estrés y agotamiento: debido a la incertidumbre y la falta de información clara.**
- 4. Retrasos en proyectos y duplicación innecesaria de tareas.**
- 5. Confusión y desorganización: debido a que los objetivos y roles no se comunican adecuadamente.**
- 6. Rotación de personal y pérdida de talento valioso para la organización.**

LA DIFERENCIA DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ



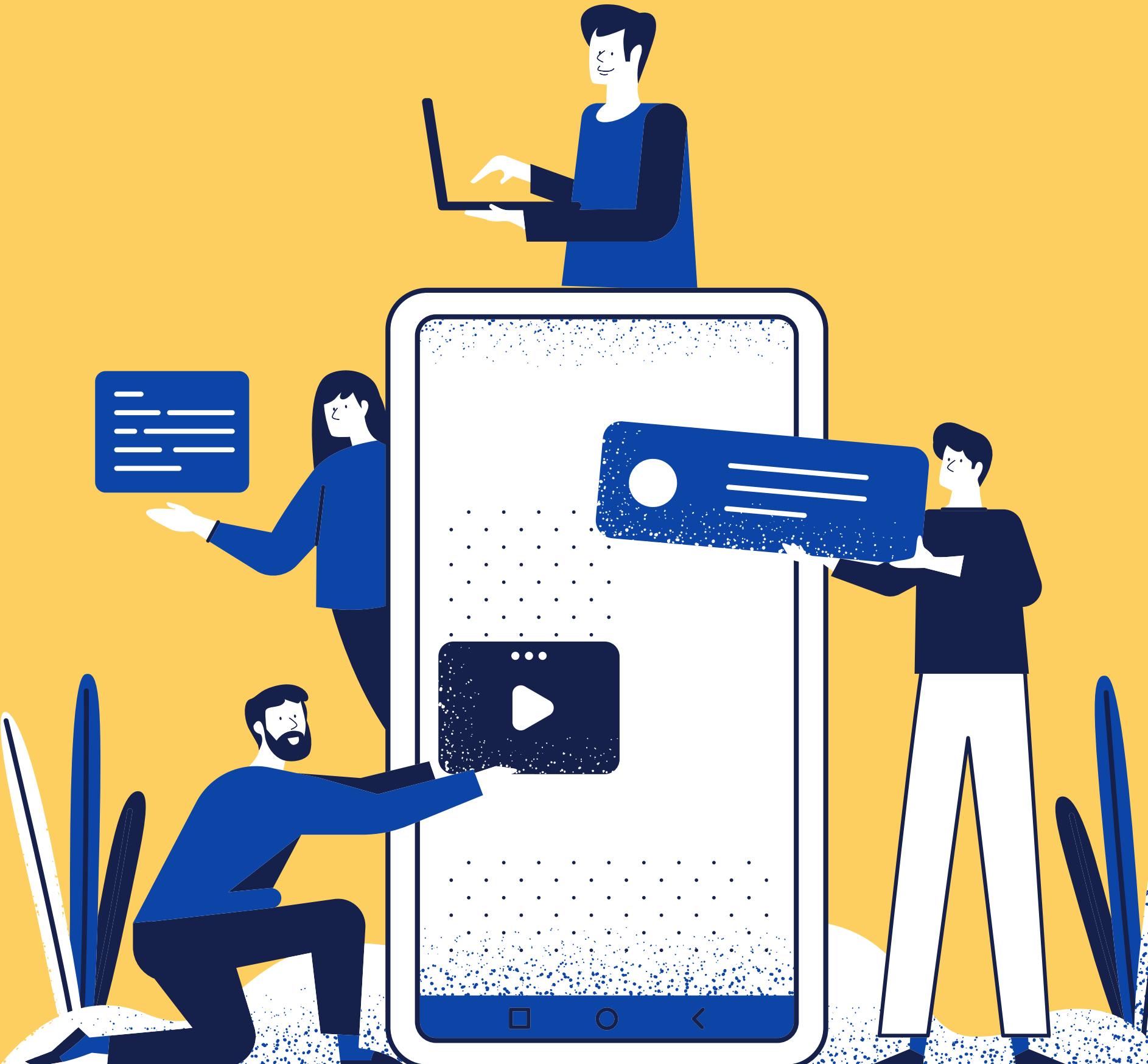
- El 60% de los empleados considera que la comunicación ineficaz es el principal obstáculo para el éxito de su empresa. humansmart.com.mx
- El 57% de los proyectos fracasan debido a problemas de comunicación interna.
humansmart.com.mx+1psico-smart.com+1
- Las empresas con una comunicación interna efectiva tienen un rendimiento económico un 47% mayor que aquellas con déficits en este aspecto. psico-smart.com



Una comunicación deficiente en el entorno laboral no solo afecta la productividad, sino que también deteriora el clima organizacional, incrementa el estrés y puede llevar a la pérdida de talento. Implementar estrategias efectivas de comunicación interna es esencial para mejorar el rendimiento y bienestar de los equipos de trabajo.



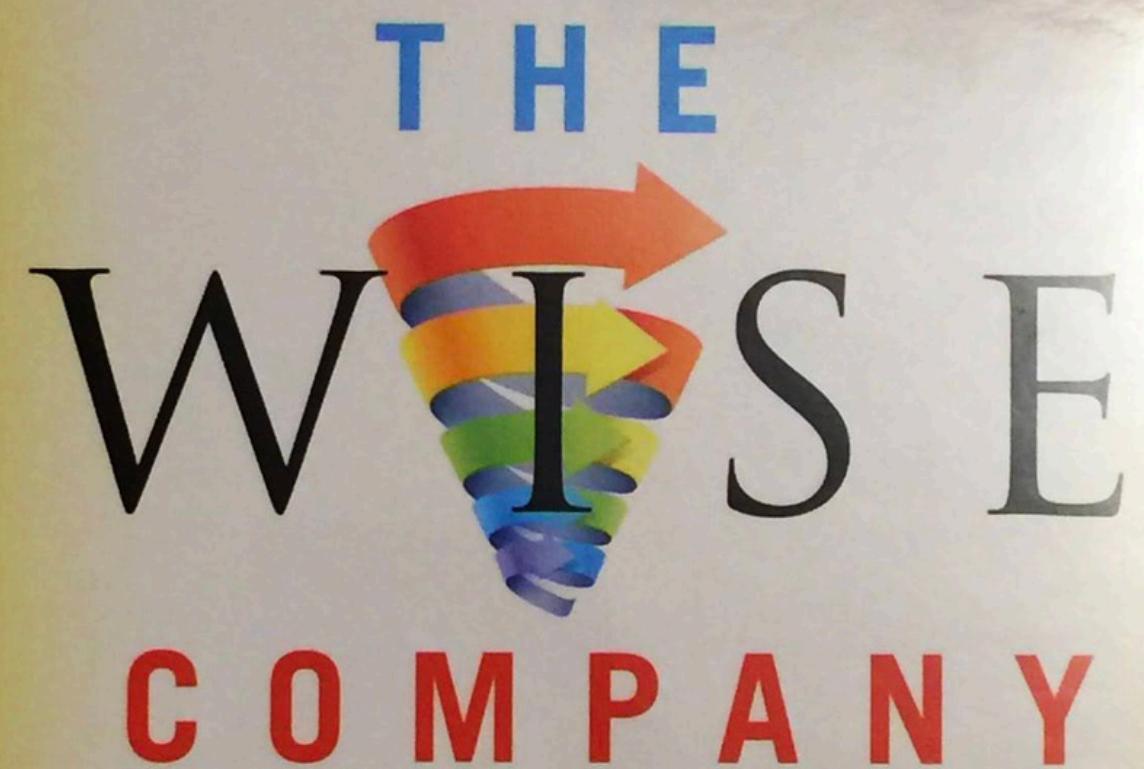
Enfoque en gestión del conocimiento



LA ORGANIZACIÓN CREADORA DE CONOCIMIENTO

Nonaka y Takeuchi (1994) desarrollaron un modelo basado en 4 tipos de conversión del conocimiento. Conocido como SECI (Socialización, Externalización, Combinación e Internalización), este modelo ofrece beneficios estratégicos importantes para una organización, especialmente en contextos donde la colaboración, el aprendizaje continuo y la innovación son claves..

IKUJIRO NONAKA
and
HIROTAKA TAKEUCHI



LA RAÍZ DE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

Uno de los aportes del modelo SECI es que al convertir el conocimiento individual en conocimiento organizacional los procesos de comunicación al interior se transforman.

Corporaciones exitosas en el área de servicios financieros como Chime ya lo aplican intuitivamente. En rondas colaborativas entre equipos técnicos y consultores en donde descubren soluciones al intercambiar el conocimiento de su área. No solo mejora su comunicación sino que también desarrollan innovaciones.





BENEFICIOS GENERALES DEL MODELO SECI

-
- Facilita la gestión del conocimiento tácito (el más difícil de captar y transferir).
 - Aumenta la capacidad de innovación organizacional.
 - Mejora la resiliencia institucional ante rotación, crisis o cambios tecnológicos.
 - Vincula el aprendizaje individual con los objetivos estratégicos colectivos.





■ Caso práctico: Modelo SECI para resolver un problema de comunicación en Consultora Épsilon

Caso desarrollado con asistencia de ChatGPT



CONTEXTO

Consultora Épsilon, firma de servicios profesionales en consultoría organizacional, ha detectado un problema recurrente:

- Descoordinación entre áreas,
- falta de retroalimentación oportuna
- y duplicación de esfuerzos en proyectos multiequipo.

El malestar ha comenzado a afectar la productividad y el clima laboral. La dirección decide intervenir mediante una estrategia de gestión del conocimiento basada en el modelo SECI.



IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SECI



1. Socialización (tácito a tácito)

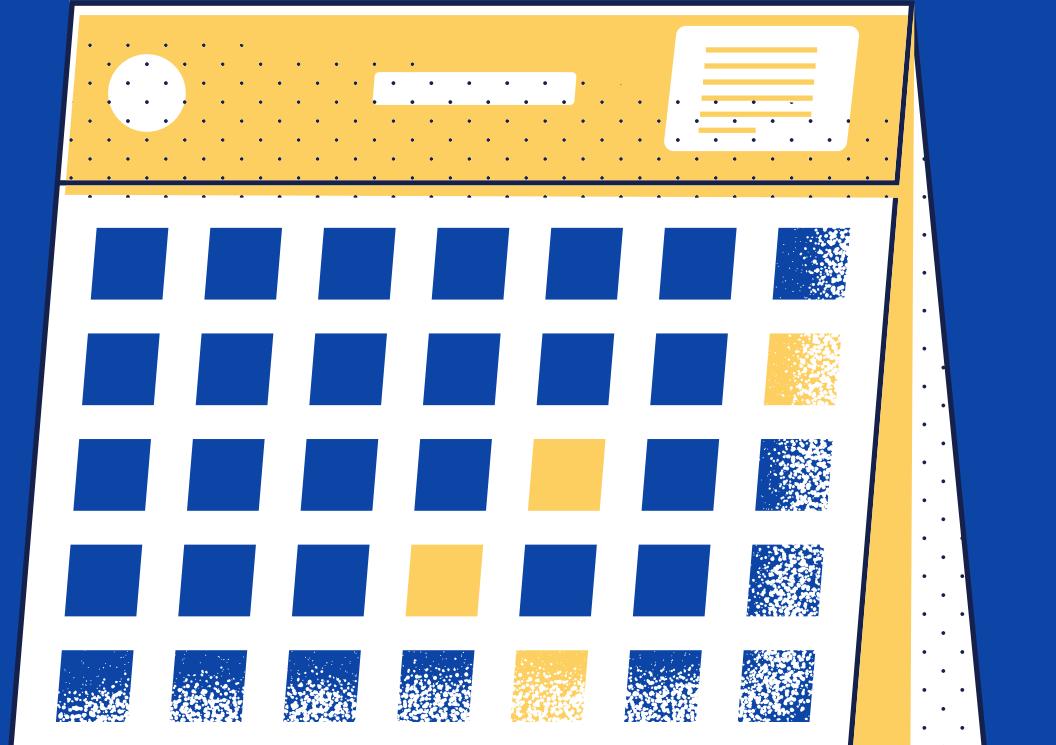
- **Objetivo:** Reconstruir la confianza y generar espacios de intercambio directo.
- **Acciones:**
 - Se instauran círculos de diálogo semanales con moderación neutral para compartir experiencias de comunicación fallida (sin señalar culpables).

- Se organizan encuentros informales entre equipos (coffee breaks estructurados) para conocerse mejor.

- **Impacto:** Se identifica que gran parte de los malentendidos proviene de supuestos no verbalizados, estilos distintos de trabajo y falta de acuerdos básicos.



IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SECI



2. Externalización (tácito a explícito)

Objetivo: Hacer visible el conocimiento implícito sobre cómo se comunica el equipo y qué normas son necesarias.

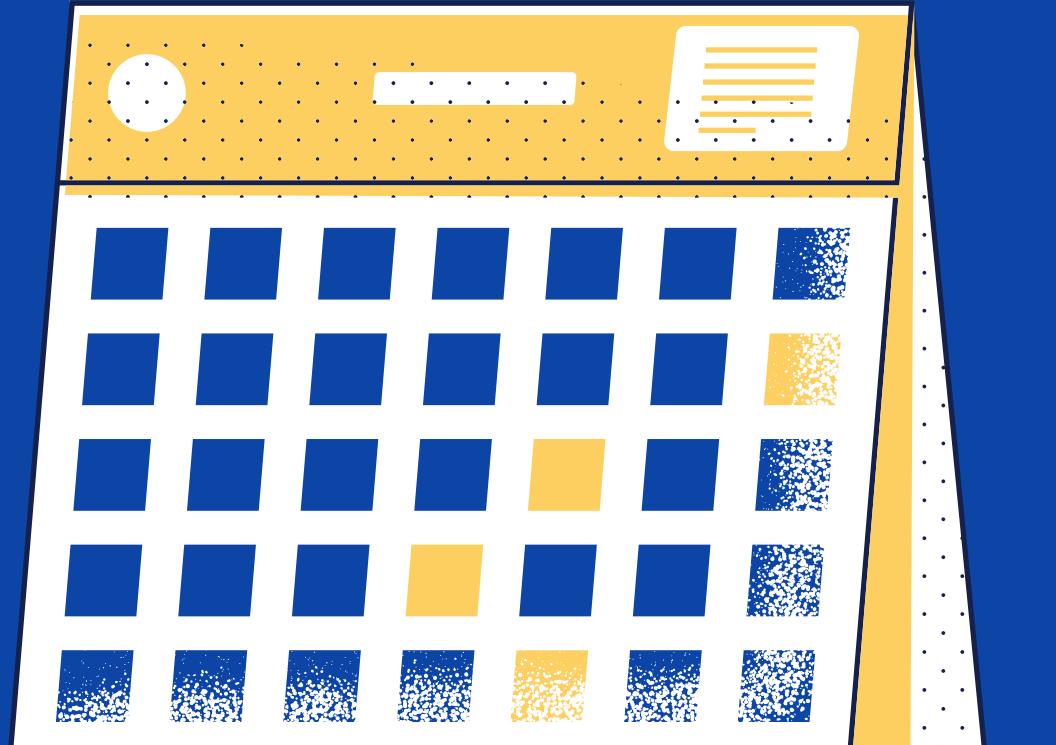
- **Acciones:**

- Los equipos co-diseñan un manual interno de comunicación efectiva, con pautas claras: canales preferentes, tiempos de respuesta, formatos sugeridos.

- Se documentan “lecciones aprendidas” tras proyectos con comunicación deficiente
- **Impacto:** Se logran acuerdos explícitos sobre formas de comunicarse. Se reconocen errores comunes y se promueve el aprendizaje compartido.



IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SECI



3. Combinación (explícito a explícito)

Objetivo: Sistematizar lo aprendido y combinarlo con marcos de referencia existentes.

- **Acciones:**

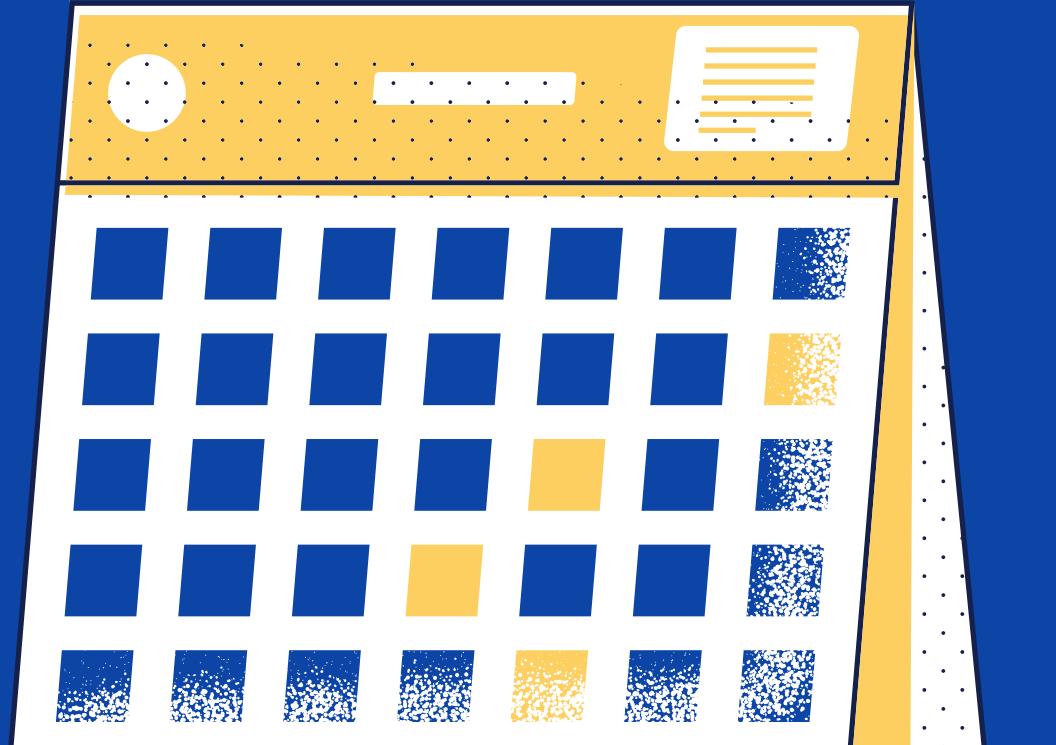
- Se integran las pautas comunicativas con el código de ética, políticas de calidad y manuales operativos.

- Se desarrolla una guía de coordinación interáreas, alineada con la estructura organizacional.

- **Impacto:** Se genera un sistema formal de comunicación interna que estructura procesos y roles. Se evita la duplicación de tareas y mejora la planeación compartida.



IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SECI



4. Internalización (explícito a tácito)

Objetivo: Incorporar los aprendizajes en la práctica diaria.

- **Acciones:**

- Se implementa una capacitación vivencial en comunicación organizacional basada en simulaciones y casos reales.

- Se realiza un seguimiento mensual de indicadores de comunicación efectiva (reuniones cumplidas, entregas conjuntas, coordinación interárea).

- **Impacto:** Los nuevos hábitos de comunicación se convierten en parte del día a día. Se reduce la fricción entre equipos y mejora el clima organizacional.



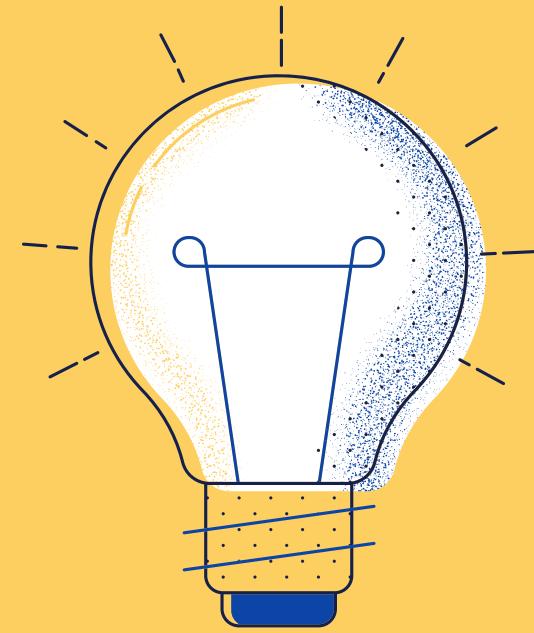
RESULTADOS ALCANZADOS.

- Reducción del 50% en tareas duplicadas.
- Incremento del 60% en la satisfacción del personal con la coordinación entre áreas.
- Mejora de los tiempos de entrega en proyectos colaborativos (de 80% a 95% en cumplimiento puntual).
- Formalización de un sistema de comunicación que se replica en diferentes áreas

CONCLUSIONES

Este caso muestra cómo el modelo SECI puede ser un enfoque poderoso no solo para generar innovación, sino para resolver problemas organizacionales críticos como la comunicación disfuncional. Al convertir experiencias en conocimiento compartido y estructurado, se fortalece la colaboración, el aprendizaje y la eficiencia. También demuestra cómo los 4 tipos de conversión de conocimiento operan en conjunto, integrando a las distintas áreas de la organización.





CAPACITACIÓN BAJO EL MODELO SECI PARA INTEGRAR EL CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN

Identificará los problemas de comunicación organizacional más comunes y la propuesta del modelo SECI para superarlos

Aprenderá a distinguir entre conocimiento tácito y explícito y cómo al combinarse surgen los 4 tipos de conversión del conocimiento en el modelo SECI

Conocerá las 5 condiciones necesarias para la creación del conocimiento organizacional y cómo fomentarlas para mejorar la comunicación en el equipo. Aplicará el modelo de 5 fases de Nonaka y Takeuchi para la creación de conocimiento organizacional mediante simulaciones con casos prácticos



UNA ORGANIZACIÓN QUE SABE AFRONTAR EL CAMBIO

Al completar la capacitación su organización aprenderá a incorporar el conocimiento desarrollado en su estructura, transformando sus procesos y exportando los progresos logrados a otras áreas



Más información:
leonardo.aserto@gmail.com
(+521) 55-2520-5805
<https://asertoasesoria.com/servicios/>