

UNIDAD 3: La comunicación



ORGANIZA LAS IDEAS:

1. La comunicación
2. La comunicación en las organizaciones
3. La comunicación interna en entidades privadas
4. La comunicación interna en entidades públicas
5. Las comunicaciones externas en la empresa

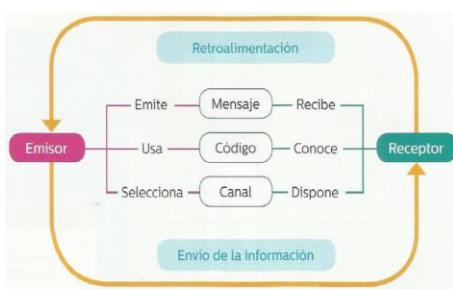
UNIDAD 3: La comunicación

1. La comunicación.

1.1. Elementos

La comunicación

La comunicación permite la transmisión de información entre personas en determinados contextos.



Elementos de la comunicación:

- **Emisor:** Persona que elabora y envía el mensaje.
- **Receptor:** Persona a la que va destinada el mensaje.
- **Mensaje:** Información que se quiere transmitir.
- **Código:** Conjunto de símbolos y signos que se utilizan para elaborar el mensaje. Puede ser: idioma, signos, señales, símbolos...
- **Canal:** Medio a través del que se envía el mensaje: la voz, el papel, colores, el teléfono, internet...

UNIDAD 3: La comunicación

1.2. Objetivos de la comunicación

Objetivos de la comunicación

Incentivar la innovación: Implantando nuevos instrumentos y métodos de trabajo.

Asegurar la difusión de la comunicación: La transmisión de la información a través del canal y los medios adecuados.

Mejorar la imagen de la organización: Los trabajadores son pieza clave, ya que actúan como emisores y portavoces de la imagen que la empresa ofrece al exterior.

Evitar los rumores: La ausencia de información da paso a comentarios que surgen de forma espontánea y que no pueden ser controlados por la dirección de la empresa.

UNIDAD 3: La comunicación

1.2. Barreras en la comunicación

Tipo de barrera	Características	Ejemplos
Ambientales o físicas:	Las circunstancias que se dan en el medio. Ejemplos: el frío, el calor, mala iluminación; las interrupciones; los ruidos .	Un empleado llama a otro por teléfono, pero el receptor se encuentra en la sala de reprografía cuando todas las máquinas están funcionando, así que no puede oír nada.
Semánticas:	Consecuencia de la forma de hablar. Ejemplos: rápido, en otro idioma, uso de lenguaje técnico o jergas, falta de atención.	La dirección informa a los empleados de la situación financiera enviándoles un estudio muy detallado. Solo pueden comprenderlo los especialistas en finanzas.
Fisiológicas:	Se trata de deficiencias de las personas. Ejemplos: voz débil, pronunciación defectuosa, sordera, problemas visuales.	El jefe de Aprovisionamiento envía un correo electrónico al jefe de Contabilidad que es invidente, por lo que deberá tener instalado en su ordenador un programa de voz que reproduzca los mensajes recibidos.
Interpersonales o psicológicas	Cuando se producen percepciones distintas y suposiciones incorrectas. Ejemplos: prejuicios, valores y emociones que se tienen.	Luis, jefe de RR. HH. tiene un tono alto de voz, por lo que la mayoría de sus subordinados cuando reciben sus mensajes, piensan que está enfadado y no reciben sus comunicaciones con agrado.
Burocráticas o administrativas	Están relacionadas con una mala planificación y organización. Ejemplos: exceso o falta de información.	Una secretaria tiene que planificar la agenda de su jefe, pero este no le ha comunicado con quién tiene que reunirse y el motivo de la reunión.

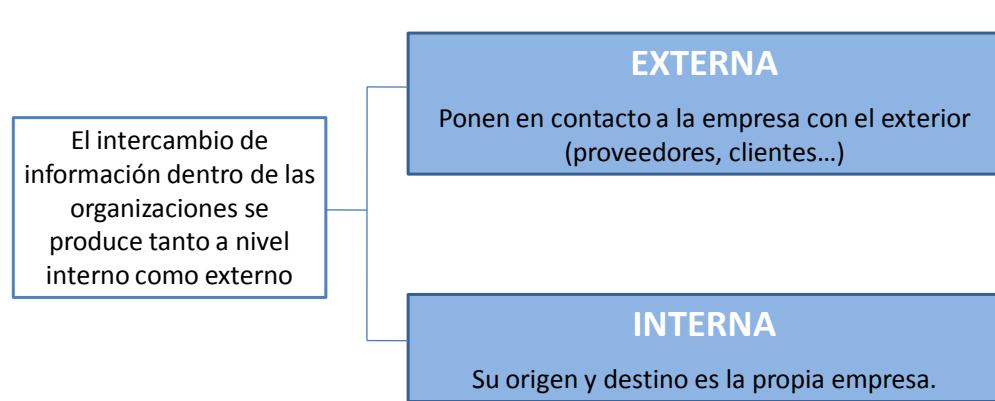
UNIDAD 3: La comunicación

1.2. Barreras en la comunicación

Estrategias para evitar las barreras a la comunicación	
	Enviar mensajes claros, comprensibles, adecuados al receptor.
	Utilizar la empatía: "ponerse en el lugar del otro".
	Evitar o eliminar los ruidos que pueden interferir.
	Controlar las emociones que puedan perjudicar la comunicación.
	Escucha activa: "escuchar con atención".
	Evitar los prejuicios
	Adecuar el medio al mensaje y al receptor de la comunicación.
	Utilizar la retroalimentación (<i>feedback</i>) para comprobar la comprensión del mensaje.

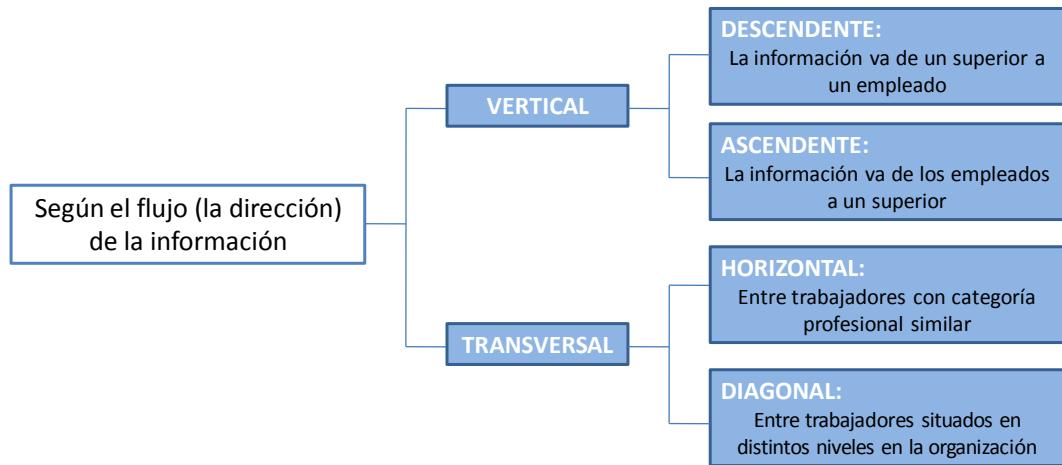
UNIDAD 3: La comunicación

2. La comunicación en las organizaciones



UNIDAD 3: La comunicación

2. 1. Tipos de comunicación interna



UNIDAD 3: La comunicación

Tipo de comunicación	Función o utilidad para la comunicación	Formas utilizadas	Dificultades
Vertical ascendente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presentar quejas. ■ Proponer ideas. ■ Contestación a una comunicación descendente. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Buzón de sugerencias. ■ Encuestas. ■ Entrevistas. ■ Informes. ■ Reuniones. ■ Quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicación lenta. ■ Retrasos. ■ Necesidad de respuesta rápida. ■ Inseguridad en la recepción.
Vertical descendente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informan a los subordinados sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Resultados. - Actividades. - Objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Órdenes. ■ Programación de tareas. ■ Reuniones. ■ Recomendaciones. ■ Instrucciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exceso de información que dificulta la comprensión. ■ No aceptar el mensaje en destino. ■ Emisión de órdenes contradictorias. ■ Inseguridad en la recepción. ■ Transmisión de información lenta.
Transversal 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Facilita la coordinación entre trabajadores: grupos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informes. ■ Comunicados interiores. ■ Reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Carácter informal. ■ Rivalidad entre miembros de diferentes departamentos o del grupo de trabajo.

UNIDAD 3: La comunicación

2. 1. Tipos de comunicación interna

Según la naturaleza de las comunicaciones

FORMALES:

Es la organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea para transmitir órdenes e instrucciones.

INFORMALES:

Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa sin seguir la estructura jerárquica (los cauces oficiales).

UNIDAD 3: La comunicación

2. 1. Tipos de comunicación interna

Según el medio de transmisión de la información

VERBALES:

Por medio de palabras, signos o gráficos

ORALES:

Utilizan la palabra para su transmisión

ESCRITAS:

Documentos escritos

Visuales:

Informes...

Gráficas:

Carteles...

NO VERBALES:

Se apoyan en gestos, símbolos, imágenes para su comunicación (semáforos, lenguaje de signos...)

UNIDAD 3: La comunicación

2. 2. Ventajas de la comunicación interna

Ventajas de una comunicación interna bien planificada:

- Mantener al personal informado de la situación de la organización.
- Reducir el nivel de conflictividad laboral.
- Aumentar la participación y la motivación de los empleados.
- Evitar duplicados de tareas y funciones.
- Tomar decisiones de forma más rápida.

UNIDAD 3: La comunicación

3. La comunicación interna en entidades privadas

3.1. Canales y herramientas de comunicación internos

Clasificación de las herramientas utilizadas en la comunicación interna	
Sopletes	Medios de comunicación
• Soporte impreso (Se intenta que la información perdure en el tiempo)	• Manual del empleado • Memorando o nota interna • Circulares internas • Quejas y sugerencias • Correo electrónico • Reuniones • Actas • Informes • Página web o intranet • Tablón de anuncios • Redes sociales • Blog interno • Mensajería instantánea, etc.
• Contacto directo (Se pretende que la información llegue de forma rápida y directa a los destinatarios)	
• Mixta o electrónica (Utiliza las TIC como herramienta de comunicación)	

UNIDAD 3: La comunicación

3.2. Documentación en la comunicación interna en empresas privadas

Aviso											
<p>Comunicaciones breves que se realizan con el objeto de informar a gran número de destinatarios con un lenguaje sencillo y comprensible.</p>											
SORIANA, S.A. c/ Almeida s/n 37001 Salamanca	Razón social de la empresa que envía el documento.										
AVISO	Aviso o anuncio de forma destacada en el documento.										
<p>A todos los trabajadores: el próximo viernes, día 24, deben pasar por el servicio médico, entre las 8:00 y las 14:00 horas para la revisión anual. Deben aportar una muestra de orina para su análisis posterior.</p>											
Salamanca, 16 de junio de 20XX Fernando Martín Jefe del servicio médico	Fecha y firma, acompañada del cargo del emisor.										
<p>ESTRUCTURA</p> <table border="1"> <tr> <td>Encabezado</td> </tr> <tr> <td>■ La palabra Aviso</td> </tr> <tr> <td>■ No se incluye fórmula de saludo.</td> </tr> <tr> <td>Cuerpo (parte central)</td> </tr> <tr> <td>■ Contenido del mensaje.</td> </tr> <tr> <td>Pie (parte inferior)</td> </tr> <tr> <td>■ Localidad y fecha.</td> </tr> <tr> <td>■ Despedida y firma.</td> </tr> <tr> <td>■ Nombre del departamento que lo emite.</td> </tr> <tr> <td>■ Firma de la persona responsable.</td> </tr> </table>		Encabezado	■ La palabra Aviso	■ No se incluye fórmula de saludo.	Cuerpo (parte central)	■ Contenido del mensaje.	Pie (parte inferior)	■ Localidad y fecha.	■ Despedida y firma.	■ Nombre del departamento que lo emite.	■ Firma de la persona responsable.
Encabezado											
■ La palabra Aviso											
■ No se incluye fórmula de saludo.											
Cuerpo (parte central)											
■ Contenido del mensaje.											
Pie (parte inferior)											
■ Localidad y fecha.											
■ Despedida y firma.											
■ Nombre del departamento que lo emite.											
■ Firma de la persona responsable.											

UNIDAD 3: La comunicación

3.2. Documentación en la comunicación interna en empresas privadas

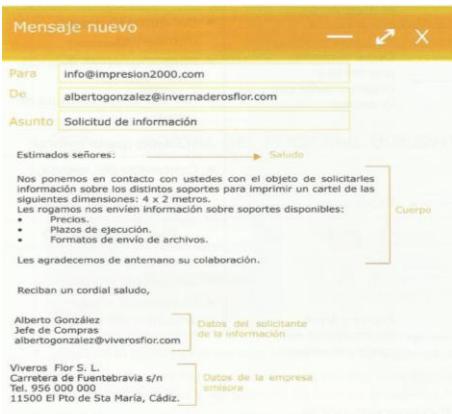
Memorándum o nota interna												
<p>Informaciones internas escritas utilizadas entre departamentos o secciones de una empresa para transmitir órdenes, exponer temas, hacer recomendaciones, etc.</p>												
Encabezado	<p>SORIANA, S. A. c/ Almeida s/n 37001 Salamanca</p>											
	Razón social de la empresa que envía el documento.											
Cuerpo	<p>De: Departamento de contabilidad Para: Departamento de nóminas</p>											
	Departamento que envía y departamento que lo recibe.											
	Exposición.											
Pie	<p>Se ruega que, a partir de esta fecha, nos remitan en la primera semana de cada mes las nóminas de los trabajadores relativas al mes anterior.</p>											
	Fecha y firma, acompañada del cargo del emisor.											
<p>ESTRUCTURA</p> <table border="1"> <tr> <td>Encabezado</td> </tr> <tr> <td>■ De: quién lo remite (remitente)</td> </tr> <tr> <td>■ Para: a quién va dirigido (destinatario).</td> </tr> <tr> <td>■ No se incluye fórmula de saludo.</td> </tr> <tr> <td>Cuerpo (parte central)</td> </tr> <tr> <td>■ Contenido del mensaje.</td> </tr> <tr> <td>■ Suele emplearse el tratamiento de usted.</td> </tr> <tr> <td>Pie (parte inferior)</td> </tr> <tr> <td>■ Localidad y fecha.</td> </tr> <tr> <td>■ Despedida y firma.</td> </tr> <tr> <td>■ Se indicará si hay documentos adjuntos.</td> </tr> </table>		Encabezado	■ De: quién lo remite (remitente)	■ Para: a quién va dirigido (destinatario).	■ No se incluye fórmula de saludo.	Cuerpo (parte central)	■ Contenido del mensaje.	■ Suele emplearse el tratamiento de usted.	Pie (parte inferior)	■ Localidad y fecha.	■ Despedida y firma.	■ Se indicará si hay documentos adjuntos.
Encabezado												
■ De: quién lo remite (remitente)												
■ Para: a quién va dirigido (destinatario).												
■ No se incluye fórmula de saludo.												
Cuerpo (parte central)												
■ Contenido del mensaje.												
■ Suele emplearse el tratamiento de usted.												
Pie (parte inferior)												
■ Localidad y fecha.												
■ Despedida y firma.												
■ Se indicará si hay documentos adjuntos.												

UNIDAD 3: La comunicación

3.2. Documentación en la comunicación interna en empresas privadas

Correo electrónico

Es un servicio electrónico basado en internet que permite enviar y recibir mensajes de forma instantánea en cualquier lugar del mundo. Permite incorporar archivos adjuntos con documentos de diferentes tipos (pdf, hojas de cálculo, imágenes...).



ESTRUCTURA

Encabezado

- Para: destinatario principal del mensaje.
- C.C.: destinatarios a los que se pone en copia.
- C.C.O.: destinatarios en copia pero que no son vistos por el resto de destinatarios.
- Asunto: frase corta que resume el contenido del mensaje.

Cuerpo (parte central)

- Saludo inicial, separado por dos puntos.
- Contenido del mensaje.
- Frase de despedida.
- Firma: nombre de la persona que envía el mensaje y cargo que ocupa.

UNIDAD 3: La comunicación

4. La comunicación interna en entidades públicas

Comunicación interna escrita

Manual de bienvenida	Facilita la integración de los nuevos empleados. Resume la cultura corporativa de la organización. Incluye toda la información necesaria para su incorporación al puesto.	
Documentación oficial	Oficio	Se utiliza para notificaciones individuales. Incluyen especificaciones técnicas, instrucciones, acuerdos, etc.
	Circular	Se emplea en comunicaciones horizontales o descendentes para dar a conocer la misma información a diferentes destinatarios.
Tablón de anuncios	Aparecen comunicaciones de información general, específica y sindical. Generalmente se emplean los avisos.	
Buzón de notificaciones	La Administración Pública dispone de un servicio de notificaciones electrónicas que permite recibir por vía telemática notificaciones administrativas.	
Encuestas	Suelen cumplimentarse de manera anónima y sirven para obtener información a partir de las evaluaciones realizadas sobre un determinado tema.	

Comunicación interna mediante canales tecnológicos

Portal del empleado:

En él se ofrecen comunicaciones formales, anuncios de plazas vacantes, cursos formativos...

Revista digital:

Los trabajadores pueden ser generadores de contenido.

Intranet:

Posibilita compartir y publicar documentos.

Videoconferencia:

Permite la comunicación entre personas de la administración que están distanciadas geográficamente.

Correo electrónico:

Empleado para transmitir instrucciones, acuerdos, procedimientos, normas, etc.

UNIDAD 3: La comunicación

4. La comunicación interna en entidades públicas

Circular interna	Oficio interno
Comunicación formal de interés general emitida por una Administración Pública para informar sobre diversos aspectos a varios destinatarios.	Documento administrativo con carácter oficial en la difusión de información de carácter interno.

<p>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN MADRID CAPITAL C/ Alcalá, 27 28076 Madrid</p> <p>CIRCULAR INTERNA Nº 245667</p> <p>ASUNTO: Nuevas medidas de seguridad.</p> <p>Con el fin de adoptar las medidas apropiadas para garantizar la seguridad interna en todo los establecimientos de esta Consejería, los funcionarios que a partir de esta fecha los integrantes de cada uno de los departamentos, les será necesario llevar en sitio visible su identificación como trabajador de esta Consejería al entrar y salir de las instalaciones, así como durante su permanencia en las mismas.</p> <p>Se espera la mejor colaboración para evitar cualquier tipo de inconvenientes.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Madrid, 4 de enero de 201X</p> <p>Luis Gómez Mateo</p>	<p>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN MADRID CAPITAL C/ Alcalá, 27 28076 Madrid</p> <p>ASUNTO: Tramitación pago viernes REFERENCIA: Dpto. Nómadas.</p> <p>REGISTRO DE SALIDA Nºm. 1567 Fecha: 5-5-201X</p> <p>Ha sido recibida en este departamento la solicitud de D. JAVIER VELAS CRUZ con D.N.I. 30.987.765 para que le sea reconocida la antigüedad en el cuerpo al que pertenece desde el 2 de marzo de 200X.</p> <p>En la documentación que aporta el solicitante no se adjunta título administrativo, al depender de esta Dirección Provincial.</p> <p>Solicitamos al departamento de Educación Primaria las certificaciones que acreditan dicha antigüedad para poder formular el pago.</p> <p>Madrid, 4 de mayo de 201X</p> <p>Luis Gómez Mateo</p> <p>RECIBI</p> <p>Ana Beltrán Dpto. Educación Primaria</p>
---	---

UNIDAD 3: La comunicación

Recomendaciones en el uso de las comunicaciones internas

- Ser **coherente** en la redacción.
- Ser **ordenado**.
- Tener en cuenta el **contexto** en el que se comunica.
- Mantener **fluidez** y **agilidad** a lo largo de toda la comunicación.
- Ser **claro** en los mensajes.
- Tener en cuenta los **destinatarios**.
- Evitar la **saturación**, y por lo tanto las comunicaciones largas y tediosas.
- Estar **abierto** a exigencias de información por parte del destinatario.
- Elegir el **material adecuado** para la elaboración de la comunicación.
- **Escribir con corrección**.
- **Evitar** el uso en exceso de las **abreviaturas**.
- **Distribución** del texto adecuada al contenido, tipo y tamaño de la comunicación.
- **Doblar** con cuidado los escritos.
- **Ordenar** los anexos.

UNIDAD 3: La comunicación

5. Las comunicaciones externas en la empresa

La empresa, pública o privada, debe mantener relación con el exterior: proveedores, clientes, agencias de transporte, agencias de publicidad, etc.

Los instrumentos en las comunicaciones externas son muy variados, los más frecuentes son: las páginas web de las organizaciones, el teléfono, los comunicados de prensa, los correos electrónicos, las ruedas de prensa, los faxes y las cartas.

5.1. La carta

La carta es un documento escrito en el que una persona (remitente) envía un mensaje a otra persona (destinatario).

UNIDAD 3: La comunicación

5.1. La carta

Partes de una carta

Membrete:

Incluye el nombre del remitente, la dirección completa, los números de teléfono y fax, los datos de la URL de la web y el correo electrónico.

Asunto:

Resumen breve del contenido de la carta.

Referencias: S/Ref.: N/Ref.:

Sirven como identificación del escrito. Combinación de letras y números.

Destinatario:

Datos de la empresa, el departamento y la persona o cargo a quien se envía la carta.

Anexos:

Son los documentos que se adjuntan a la carta.

Firma:

Se indica el nombre y cargo de la persona que firma la carta.

