

# CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN II

## CLASE ONCE

**Tema: Comunicación organizacional.**

### OBJETIVO.

El alumno revisara y comprenderá la importancia de la Comunicación organizacional como parte de la comunicación humana.

### INTRODUCCIÓN.

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- Operacionales, se refiere a tareas u operaciones.
- Reglamentarios, órdenes e instrucciones.
- Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.

Si ampliamos la concepción de comunicación, comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

### MAPA CONCEPTUAL.



## DESARROLLO.

### Comunicación organizacional.

Proceso en el cual un emisor transmite ideas, actitudes a un receptor con el fin de generar interacciones o reacción dentro de una organización y/o institución para alcanzar fines comunes.

Hay diversos tipos de comunicación organizacional:

Dentro del ámbito empresarial, se denomina *Comunicación Vertical* a aquella que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y managers. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

- Instrucciones y planificación de las tareas
- Información relativa a procedimientos, prácticas, políticas.
- Valoración del rendimiento de los empleados, etc

Los canales de comunicación empleados para la misma son:

- Teléfono
- Reuniones
- Correo electrónico
- Manuales, guías, etc.

Los medios más eficaces para transmitir información son las reuniones y el teléfono. Permite condensar una gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo.

La comunicación escrita (correos) son apropiados sólo cuando la tarea requiere una gran cantidad de información detallada y compleja. Es un tipo de lenguaje más preciso que los anteriores y a la vez más objetivo ya que no está sujeta a tantas distorsiones como la palabra hablada. La comunicación escrita es útil también cuando necesita crearse un registro de la información tratada.

La *comunicación horizontal* es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc.

La *comunicación oblicua* es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización. Es la necesidad de la coordinación intergrupala, debidas a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor

La *comunicación formal* es aquella que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones. Sirve para llevar a cabo una mayor eficacia organizativa.

La *comunicación informal* fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan una mayor efectividad laboral, mayor motividad dentro de la organización y mejores resultados no productivos.

#### Comunicación formal.

Considera canales adecuados de acuerdo a los niveles.  
Objetivos. Armonía, productividad, reforzar actitudes.

#### Comunicación informal.

Sin protocolo, arbitrario, expresa sentimientos (riesgo chismes, rumores).  
Objetivos. Armonía, reporta incertidumbre, inconformidad, usos y costumbres).  
Medios: Expresión oral (anónimo), email, reportes, reunión informal, convivencia.

#### Comunicación lineal.

La información pasa de superiores a subordinados, necesario mantener el mismo código. Debe llevar actualidad y claridad.

Medios y materiales. Memo, circulares, agendas, revista interna, gaceta, periódico, mural, radio interno (medios electrónicos), audiovisuales, juntas.

#### Comunicación horizontal.

Transmite información, establece acuerdos, coordina actividades.

Medios. Boletines, circulares, actas, agendas, espacios de convivencia asignados por la institución.

#### Comunicación ascendente.

Quejas, sugerencias, necesidades, conflictos, funcionamiento, diagnóstico, opiniones.

Medios. Buzón, reporte, email, teléfono, reuniones, desplegados de prensa.

#### Identidad corporativa.

Es la suma de la comunicación, el simbolismo y el comportamiento de la organización.

#### Manifestación de la identidad.

Suma de rasgos característicos de la organización. Es determinada por su origen y evolución y se expresa a través de su cultura.

Público crea *identidad corporativa*.

Público capta *imagen corporativa*.

#### Imagen institucional.

Lo que el público cree o siente hacia la organización. Puede variar de un público a otro.

Conjunto de datos de percepción y de experiencia, creencias, sentimientos y conocimientos que el público extrae y lo subjetiviza. Se conforma a partir de lo que la institución es, hace y dice, lo que los demás dicen de ella.

## RESUMEN.

Hablar, platicar, expresar, comunicar, términos que en las Organizaciones Productivas se utilizan con gran frecuencia pero con poca diferenciación, ya que cada una de ellas, orienta actitudes y comportamientos variados. En este espacio formativo, estableceremos con amplitud la importancia de crear un Sistema de Comunicación Organizacional Efectivo, que permita a las personas asumirse en el rol que la empresa le ha conferido y comprender los lineamientos y políticas de trabajo, mismas que además, le permitan encajar con sus necesidades y expectativas dentro de ésta. En el México de hoy, urge aprehender un estilo de trabajo, basado en una estructura de comunicación apropiada a cada Cultura Organizacional. Ello definirá de modo contundente, el cumplimiento satisfactorio

de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales. Nunca será tarde para iniciar individual y colectivamente la aventura de sentirnos satisfechos y productivos.

#### BIBLIOGRAFÍA.

- ✓ [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_organizacional](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional)
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/comunicacion.htm>
- ✓ <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>

#### EJERCICIO.

*Subraya la respuesta correcta.*

1. La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc.
  - a) Falso.
  - b) Cierto.
  - c) Ambas.
2. Es el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización.
  - a) Comunicación organizacional.
  - b) Comunicación humana.
  - c) Desarrollo organizacional.
3. Es aquel tipo de comunicación que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y managers.
  - a) Comunicación horizontal.
  - b) Comunicación vertical.
  - c) Comunicación lineal.
4. Es aquel tipo de comunicación que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico.
  - a) Comunicación vertical.
  - b) Comunicación lineal.
  - c) Comunicación horizontal.
5. La \_\_\_\_\_ fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados.
  - a) Comunicación formal.
  - b) Comunicación informal.
  - c) Comunicación humana.

#### TAREA.

1. Propón un dialogo de comunicación horizontal.
2. Ejemplifica con una breve historia (diálogos) la comunicación vertical dentro de una organización.
3. Propón un breve dialogo de comunicación formal.