

La comunicación

2º Parte: Características, tipos

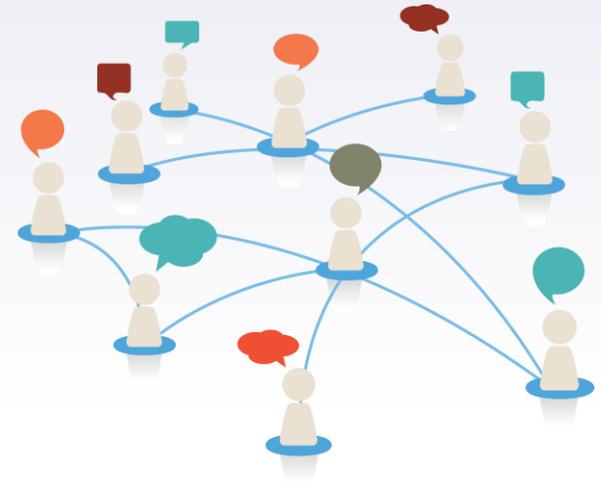
Prof. Susana Sobrino



Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Comunicación organizacional

Es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.



Características

Ocurre en un sistema: La organización es un sistema complejo que influencia y a la vez es influenciado por el contexto. La comunicación no es ajena a esa influencia.

Implica mensajes: Hay que considerar el flujo del mensaje (red formal o informal), su dirección (ascendente, descendente u horizontal), su propósito y el medio empleado.

Implica personas: Depende de sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.

Tipos de comunicación

Formal o informal

Formal: Es la que emplea los canales previstos y puede ser exigida con cierta periodicidad y características, por ejemplo, en la escuela la libreta de calificaciones. Sigue las relaciones definidas en el organigrama.

Informal: Surge sin planificación y fuera de los conductos oficiales. Se da espontáneamente y circula sin que se sepa su origen, como por ejemplo los rumores.



Interna o externa

La **comunicación interna** se produce dentro de la organización, actúa como nexo entre sus diferentes partes. Por ejemplo, para informar un desperfecto en la maquinaria.

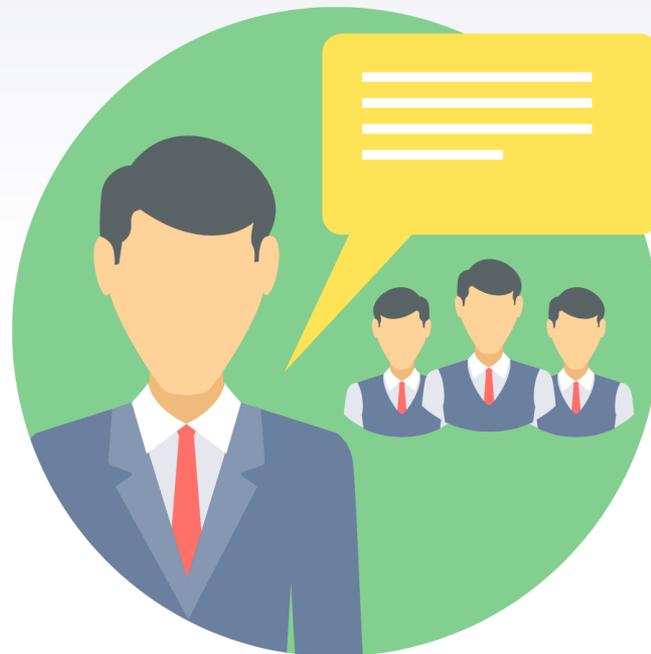
La **comunicación externa** es la que se da entre la organización y su entorno. Por ejemplo, anunciar el lanzamiento de un nuevo producto.

Según su dirección

Vertical ascendente: La información fluye hacia arriba en la estructura jerárquica. Por ejemplo: Encuestas, informes que se presentan al superior.

Vertical descendente: La información discurre hacia abajo. Ejemplo: Órdenes de trabajo, cartelera de anuncios.

Horizontal: Entre individuos de la misma jerarquía. Tiene gran importancia para coordinar el sector o departamento. Ejemplo: Trabajo en equipo, reuniones de departamento.



Comunicación vertical descendente