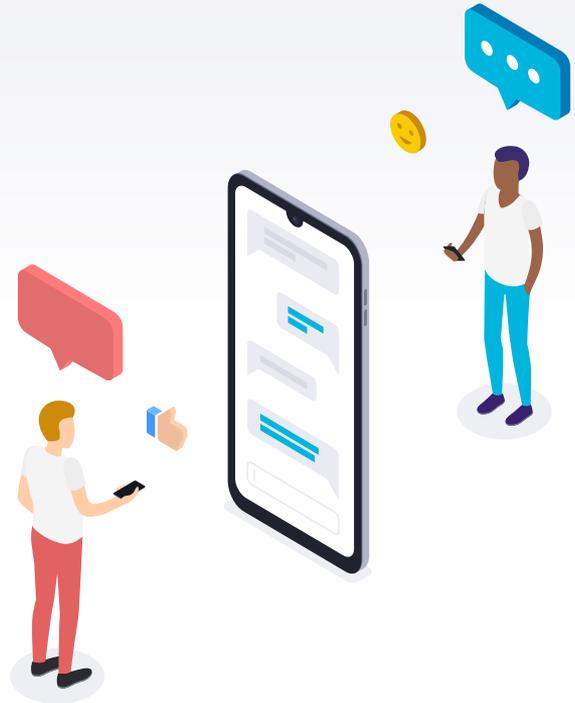


La comunicación

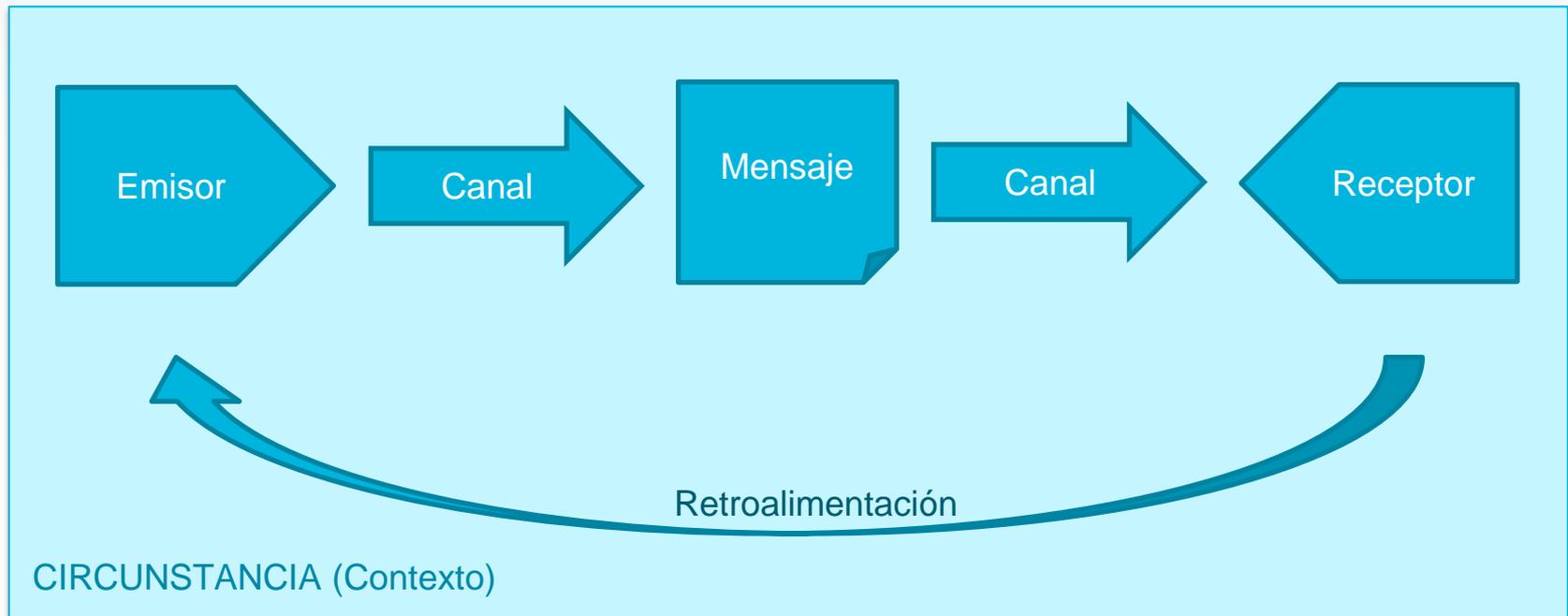
Concepto, elementos,
características, tipos

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/>

Proceso de comunicación



Proceso de comunicación: Elementos

Emisor o fuente: Es quien busca transmitir la información.

Mensaje: Es la información que se transmite.

Receptor: Es la persona que recibe el mensaje. Si su interpretación es equivocada o no la asimila correctamente, la comunicación no se produce.

Canal: Es el medio por el cual se transmite el mensaje. Puede ser:

- **Escrito.** Constituye un medio de prueba indiscutible porque queda registrado. Si está bien redactado tiene más posibilidad de ser bien interpretado por el receptor.
- **Verbal.** Favorece la comunicación personal. Es más rápido, directo y permite aclarar dudas. Produce mayores posibilidades de interferencia en la comunicación (ruidos).
- **Gestual.** Distintos gestos, posiciones y movimientos del cuerpo benefician o perturban la comunicación porque indican que puede estar dándose un mensaje muy opuesto a lo que dicen las palabras.

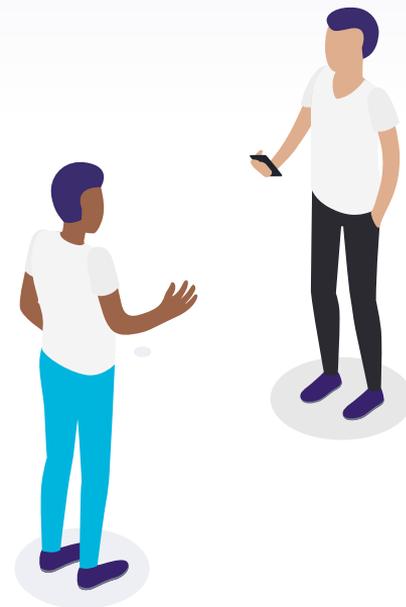
Retroalimentación (feedback): Ocurre cuando quien recibe la comunicación envía otro mensaje confirmando la recepción y comprensión de lo recibido. Por ejemplo responder un mail, asentir con la cabeza cuando escucha.

Ruido en la comunicación

- ▶ Usos incorrectos del lenguaje (errores de expresión que impidan la comunicación).
- ▶ Manchas o deficiencias de impresión en un texto.
- ▶ La voz apenas audible al hablar.
- ▶ Todo tipo de interferencia radial, televisiva o telefónica.

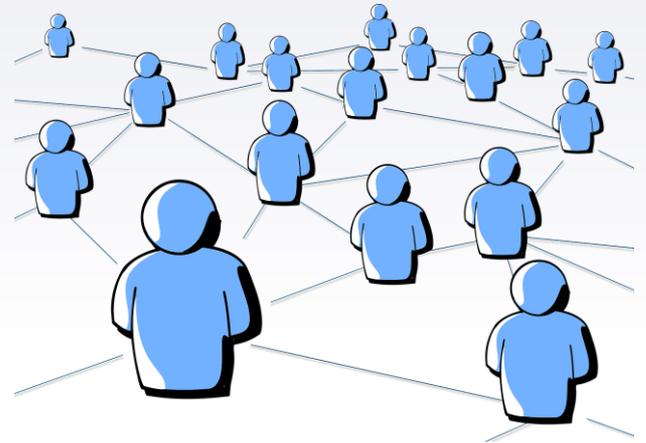
- ▶ Deficiencias auditivas del que oye.
- ▶ La falta de atención del receptor.
- ▶ Exceso de información.
- ▶ No dar la información clave.
- ▶ No tener en cuenta los valores, actitudes y preconceptos de los interlocutores.

El término ruido aplicado a la comunicación no se refiere solo a una molestia sonora, sino a cualquier interferencia en este proceso. Consiste en toda perturbación en el proceso comunicativo, ocultando o distorsionando el mensaje.



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.

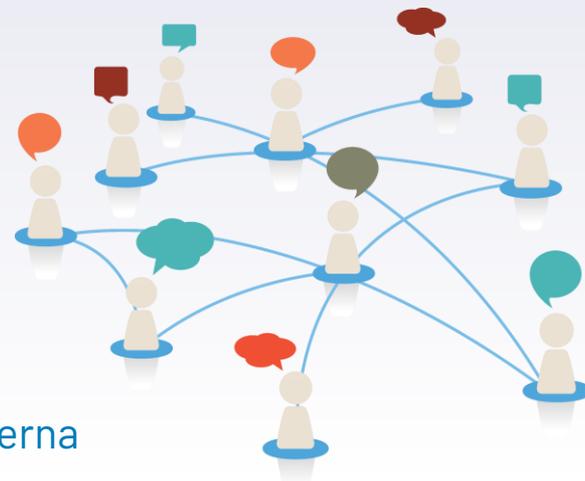
Implica personas: Depende de sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.

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 horizontal

Créditos

Esta presentación fue creada con los siguientes elementos

- ▶ Plantilla de Presentación de [SlidesCarnival](#) con ilustraciones de [Sergei Tikhonov](#)
- ▶ Imágenes de [PNGWings](#) y [Pixabay](#)
- ▶ Íconos de [Flaticon](#)



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