

Unidad 1 – La comunicación en la empresa

Objetivos:

- Entender qué es la comunicación dentro del entorno laboral.
- Reconocer su importancia para el buen funcionamiento de la empresa.
- Identificar los elementos del proceso comunicativo.

1. Introducción

La comunicación en la empresa es el proceso mediante el cual se intercambia información entre los distintos miembros de la organización y también con personas o entidades externas. Es fundamental para coordinar actividades, tomar decisiones y mantener buenas relaciones laborales y comerciales.

2. Elementos básicos de la comunicación

Para que la comunicación sea efectiva, se deben considerar los siguientes elementos:

- Emisor: Persona o entidad que envía el mensaje.
- Receptor: Persona o entidad que recibe el mensaje.
- Mensaje: La información que se transmite.
- Canal: Medio por el cual se transmite el mensaje (oral, escrito, digital).
- Código: Lenguaje o símbolos usados para transmitir el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.
- Retroalimentación: Respuesta del receptor que confirma que el mensaje ha sido recibido y comprendido.

3. Tipos de comunicación en la empresa

3.1 Comunicación interna

Se refiere a la comunicación entre los miembros de la empresa, dentro de sus diferentes niveles y departamentos.

- Vertical: De arriba hacia abajo (dirección a empleados) o de abajo hacia arriba (empleados a dirección).
- Horizontal: Entre personas del mismo nivel jerárquico.
- Diagonal: Entre diferentes niveles y departamentos.

3.2 Comunicación externa

Es la que se establece entre la empresa y el exterior: clientes, proveedores, medios de comunicación, instituciones, etc.

4. Canales de comunicación

- Orales: Reuniones, llamadas telefónicas, videoconferencias.
- Escritos: Correos electrónicos, cartas, informes, memorandos.
- Digitales: Plataformas colaborativas, chats internos, redes sociales corporativas.

5. Barreras de la comunicación

Son obstáculos que dificultan la correcta transmisión o recepción del mensaje.

Pueden ser:

- Físicas: Ruido, mala conexión, distancia.
- Psicológicas: Prejuicios, estrés, emociones.
- Semánticas: Uso de palabras técnicas o ambiguas.
- Tecnológicas: Fallos en sistemas digitales o falta de acceso.
- De accesibilidad: Falta de adaptaciones para personas con discapacidad.

6. Importancia de una comunicación efectiva

- Facilita la coordinación y el trabajo en equipo.
- Reduce errores y malentendidos.
- Mejora el clima laboral.
- Potencia la imagen y reputación de la empresa.
- Incrementa la productividad y calidad del servicio.

7. Consejos para una buena comunicación empresarial

- Escuchar activamente.
- Usar un lenguaje claro y adaptado al receptor.
- Ser respetuoso y cordial.
- Confirmar que el mensaje ha sido entendido.
- Elegir el canal adecuado para cada tipo de comunicación.

8. Herramientas para mejorar la comunicación

- Correo electrónico profesional.
- Plataformas de trabajo colaborativo (Teams, Slack).
- Aplicaciones para videoconferencias.
- Software de gestión de proyectos.

9. Conclusión

La comunicación en la empresa es el motor que impulsa todas las actividades y relaciones internas y externas. Una comunicación clara, accesible y efectiva es clave para el éxito organizacional.

Ejercicio de repaso:

1. ¿Qué consecuencias puede tener una mala comunicación en una empresa?
2. Pon un ejemplo de comunicación ascendente y otro de comunicación horizontal.
3. Enumera los elementos del proceso comunicativo.