

GUÍA DE APRENDIZAJE **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

1. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL?

Se denomina comunicación organizacional, comunicación institucional o comunicación corporativa al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización (una empresa, una institución, etc.) con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado.

La comunicación organizacional es mucho más que un simple intercambio de datos ya que contempla también el establecimiento de las dinámicas de cooperación, de coordinación y de avance conjunto hacia los objetivos, o sea, sirve en gran medida para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, teniendo así un impacto en la productividad y la calidad.



Podemos comprender la comunicación organizacional en base a tres factores:

- **Su carácter social.** Tiene que ver con individuos en diversos cargos dentro de una organización, por lo que posee un carácter cultural.
- **Su carácter disciplinario.** Es también un área del saber administrativo que intenta aplicar criterios científicos sociales al modo en que se dan las comunicaciones intra y extra corporativas.
- **Su carácter técnico y de actividades.** Su cometido es desarrollar una estrategia que facilite y agilice el flujo de información entre la organización y su público, o entre sus diversas partes.

2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es un factor clave en la construcción de un clima organizacional, o sea, en la constitución del flujo interno y externo de la información, lo cual implica:

- El intercambio con el público consumidor y la oportunidad de feedback.
- El acompañamiento de la gestión y administración, permitiendo la evaluación interna y la corrección a tiempo.
- La coordinación de las diversas partes de la organización para lograr resultados óptimos.
- La proyección de una imagen controlada de la organización, de acuerdo a sus estrategias de promoción o publicidad.



3. TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Existen diversas formas de clasificar la comunicación organizacional, en base a criterios diferentes, como son:

- **Comunicación interna y externa.** Se entiende como comunicación interna a la comunicación entre las instancias que conforman la organización (departamentos, coordinaciones, etc.) y la externa la que media entre la organización y el mundo exterior (clientes, anunciantes, etc.).
- **Comunicación formal e informal.** La comunicación formal es la que deja constancia escrita de lo dicho e involucra los recursos oficiales de la organización (memorandos, notificaciones oficiales, etc.), mientras que la informal es aquella que se da oralmente, a través de llamadas o cualquier otro acto comunicativo efímero y personal entre los individuos que hacen vida en la organización.
- **Comunicación ascendente, descendente y horizontal.** Esta clasificación tiene que ver con la jerarquía dentro de la organización. La ascendente y la descendente tienen lugar entre jefes y subordinados, subiendo cuando va de estos últimos a los primeros, y viceversa. En cambio, la horizontal es aquella que se da entre individuos del mismo eslabón jerárquico, o sea, entre pares.





Especialidad: Administración
Modulo: Taller de Habilidades Comunicativas
Profesor: Ricardo Ojeda Reinhardt
Semana: 03 al 14 de agosto

TALLER N°7 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Curso: _____ Fecha: _____

- **Responda las siguientes preguntas:**

1. ¿Crees que es importante la comunicación dentro de una organización? ¿Por qué?
2. ¿Es bueno que exista comunicación ascendente, descendente y horizontal en una organización?
3. Según su punto de vista, ¿Cuándo se quiere comunicar algo importante a un miembro de la organización, la comunicación debería ser formal o informal? ¿Por qué?

Dudas y trabajos al correo: ricardo.ojeda.reinhardt@gmail.com
(En el correo se debe especificar nombre completo y curso correspondiente)