

AE1 -Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

1.2-Atiende utilizando técnicas de comunicación los requerimientos o necesidades de los clientes, derivándolos al área y/o persona correspondiente.

Objetivo: Identificar Técnicas De Comunicación Utilizadas en La Empresa.

COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

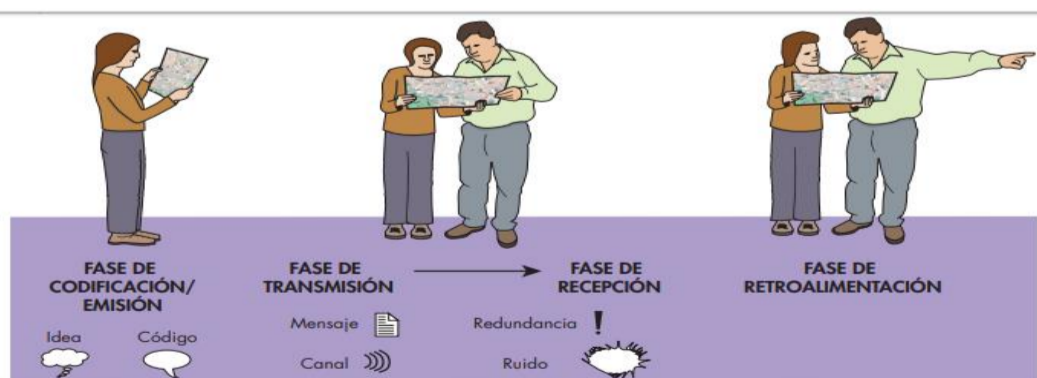


Los procesos de comunicación en la empresa pueden ser externos e internos.

La comunicación es un proceso mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado. La comunicación se caracteriza por ser: dinámica, irreversible, compleja y por responder a intenciones.

En el proceso comunicativo están presentes el emisor, el receptor, el mensaje, el código, el contexto, el canal, el ruido y la redundancia. Así pues, en el proceso intervienen todos los elementos nombrados y se pueden distinguir las cuatro fases siguientes:

- Fase de codificación y emisión. El emisor siente la necesidad de transmitir una información. Para ello, construye un mensaje según un código (comprensible tanto para el emisor como para el receptor) y se lo envía al receptor.
- Fase de transmisión. El mensaje codificado es transportado a través del canal elegido, desde el emisor hacia receptor
- Fase de recepción y decodificación. El receptor capta el mensaje y lo descodifica, es decir, lo interpreta y lo comprende, o cree comprenderlo
- Fase de retroalimentación. El receptor completa el proceso de comunicación al transmitir una respuesta al emisor, es decir, lo retroalimenta.



LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA

Según su contexto, la comunicación en el ámbito laboral puede ser:

- Según su estructura: formal o informal.
- Según el código de transmisión: oral y escrita; visual y audiovisual
- Según el ámbito: externa e interna. • Según la dirección: vertical y horizontal.
- Según el alcance: individual y colectiva.
- Según el tiempo transcurrido: directa o diferida; vigente o histórica.
- Según el tema y la posibilidad de acceso a ella: confidencial y no confidencial. Dentro del ámbito empresarial, esta primera modalidad de comunicación, la interna, es aquella que se desarrolla dentro de dicho entorno.

Como hemos visto la comunicación interna puede ser tanto vertical (ascendente o descendente) como horizontal. En la siguiente tabla mostramos las características, objetivos y usos de ambas.

CLASE	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVOS	UTILIZACIÓN	EJEMPLOS
Vertical	Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los progresos de los proyectos/ obtener información sobre el trabajo que se desempeña. • Aclarar dudas sobre áreas, proyectos... • Favorecer la participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes/entrevistas informales. • Consultas. • Reuniones/buzón de sugerencias/encuestas de opinión/desacuerdos o quejas. 	El comité de empresa propone una reunión con sus superiores para revisar la posibilidad de un ajuste salarial a quienes han tenido que asumir más funciones después de una reestructuración laboral.
	Descendente	<ul style="list-style-type: none"> • Dar instrucciones. • Transmitir / obtener información. • Comunicar avisos o novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones directivos/empleados. • Objetivos y procedimientos/evaluación del desempeño. • Tablones de anuncios/circulares/publicaciones impresas o digitales/redes internas/dispositivos electrónicos. 	La Dirección de Recursos Humanos y Financiera comunica que analizará los casos en los que haya que ajustar las horas extras a aquellos empleados que, por su función operativa, hacen guardias.
Horizontal	Fluye entre interlocutores de la misma jerarquía laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades. • Resolver problemas. • Tomar decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo. • Comunicados internos. • Trabajos en equipo. • Comunicados de teléfono o red. 	La Dirección de Finanzas y el Departamento Legal revisan los estatutos de la empresa para ajustar los salarios que mayor carga y riesgo laboral tengan.

COMUNICACIÓN SEGÚN EL CÓDIGO DE TRANSMISIÓN EMPLEADO

Dentro de la modalidad de comunicación empresarial, además de la comunicación en cuanto al ámbito y la dirección de la información, se encuentra la modalidad que atiende al código de transmisión empleado, es decir, el lenguaje oral y escrito.

Teniendo en cuenta que el lenguaje humano se divide en dos tipos, el no verbal y el verbal, el lenguaje no verbal utiliza para expresarse signos diferentes a las palabras, mientras que el lenguaje verbal emplea la palabra como único medio de comunicación. A su vez, la palabra puede ser oral (por ejemplo, un diálogo entre dos personas) o escrita (por ejemplo, impresa o digital).

LENGUAJE	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Oral	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatez en la transmisión del mensaje. • Posibilidad de retroalimentación rápida. • Facilidad para aclaraciones y rectificaciones. • Opción de apoyo en el lenguaje no verbal (principalmente cuando la comunicación es en directo). 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de registro/documentación del mensaje. • Posibilidad de que las reiteraciones o los filtros en la comunicación (generalizaciones, prejuicios, etc.) de un mensaje oral se transformen en ruido y se desvirtúe el mensaje original.
Escrito	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de guardar el mensaje. • Disminución del riesgo de deformar o malinterpretar el mensaje. • Opción de rapidez en el envío y recepción del mensaje, cuando sucede en tiempo real (no diferido). • Posibilidad de transmisión de mensajes con información compleja y de su mejor retención al contar con el apoyo visual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de pérdida del mensaje. • Pérdida de la personalización del mensaje. • No es tan rápido como el mensaje oral. • Imposibilidad de uso del lenguaje no verbal.

LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA EMPRESA

Las organizaciones intercambian información de manera constante con su entorno exterior. Ese entorno, dependiendo del sector y la actividad a la que se dedique la empresa, está formado por clientes, proveedores, competencia, intermediarios, medios de comunicación y público en general.

ACTIVIDAD: RESPONDE EN TU CUADERNO

- 1.- Explica con tus propias palabras las ventajas y las desventajas de la comunicación oral, y un ejemplo de cada una.
- 2.- Indica cuáles son las principales ventajas del uso de la comunicación escrita dentro de la empresa.
- 4.- Investiga utilizando Internet: Qué comunicaciones escritas y orales, utilizan las empresas en sus comunicaciones internas y externas . Registra el resultado tu cuaderno.

La empresa Todo Para Ti S. A. tiene una serie de productos nuevos. ¿Qué tipo de comunicación emplearías para comunicarlo a los siguientes interlocutores?

- a) Los empleados encargados de la central telefónica de atención al cliente.
- b) Los distribuidores.
- c) Los clientes.

