

Instituto Latinoamericano de Especialización Laboral

Presenta:

Diplomado Asistente Ejecutivo

Módulo V



- ❑ **La comunicación dentro de la empresa**
- ▶ La comunicación en una empresa, conocida como la comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.



Tenemos comunicación interna y externa.

❑ La comunicación dentro de la empresa

▶ Comunicación interna

- ▶ Como su nombre indica, se trata de la comunicación que tiene lugar entre los miembros de una empresa. Pese a su indudable importancia, con frecuencia se descuida muchísimo, degradándose hasta un punto que luego es muy difícil de remontar.
- ▶ Es habitual encontrarnos con organizaciones donde la distancia comunicacional entre la directiva y los empleados es enorme, ya que desde la parte alta no se ha sabido transmitir con eficacia la misión, valores y objetivos de la empresa.
- ▶ El resultado de esta inoperante comunicación es la falta de compromiso de muchos empleados que, al no sentirse identificados con el lugar donde trabajan, optan por marcharse a otro sitio o bien deciden quedarse, pero rindiendo muy por debajo de sus posibilidades.



❑ La comunicación dentro de la empresa

▶ Comunicación externa

- ▶ La comunicación externa es aquella que va dirigida a: los clientes potenciales y reales, los grupos de opinión y el público y la sociedad en general. Normalmente, este tipo de comunicación se relaciona con los mensajes comerciales destinados a dar a conocer un determinado producto o servicio. Pero en realidad, es mucho más que eso. A través de una eficiente comunicación externa la empresa puede transmitir una buena imagen de marca, que la sociedad en general asocie a una serie de valores positivos como: la igualdad de oportunidades o la ecología.



❑ La comunicación dentro de la empresa

▶ Comunicación externa

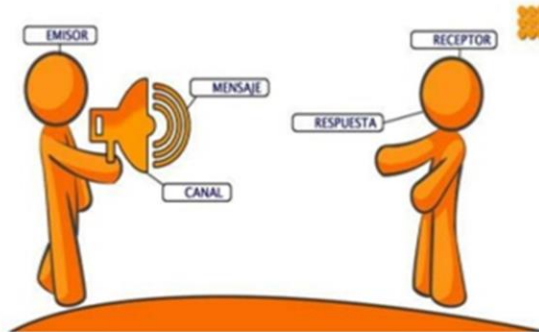
- ▶ La comunicación externa es aquella que va dirigida a: los clientes potenciales y reales, los grupos de opinión y el público y la sociedad en general. Normalmente, este tipo de comunicación se relaciona con los mensajes comerciales destinados a dar a conocer un determinado producto o servicio. Pero en realidad, es mucho más que eso. A través de una eficiente comunicación externa la empresa puede transmitir una buena imagen de marca, que la sociedad en general asocie a una serie de valores positivos como: la igualdad de oportunidades o la ecología.



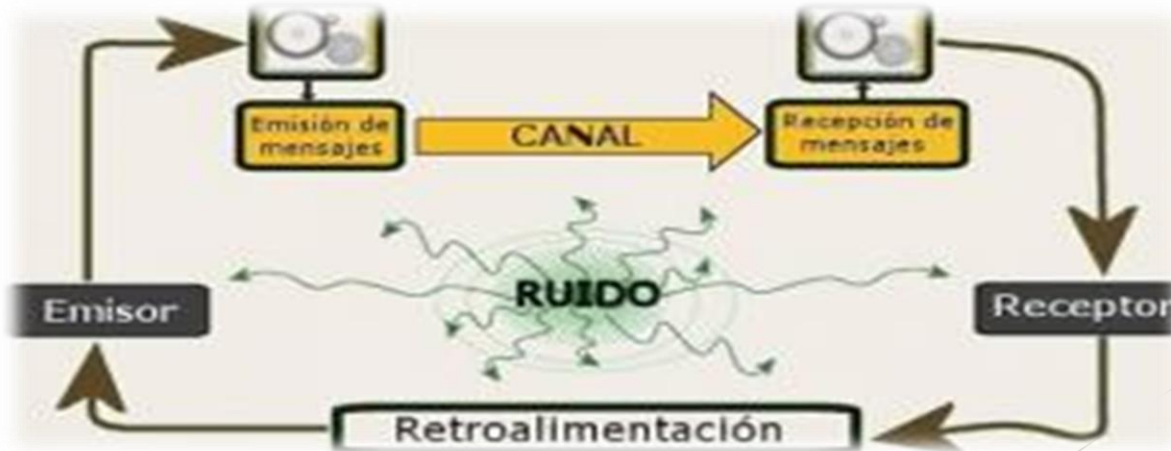
- ❑ La comunicación dentro de la empresa
- ▶ Componentes de la comunicación

Elementos de la Comunicación

- EMISOR
- RECEPTOR
- CÓDIGO
- CANAL
- MENSAJE
- CONTEXTO



- ❑ La comunicación dentro de la empresa
- ▶ El ruido dentro de la comunicación es cualquier factor que perturba, interfiere, o crea una situación confusa en la comunicación. Puede presentarse en cualquier etapa del proceso de comunicación.



- ❑ La comunicación dentro de la empresa
- ▶ Comunicación asertiva



a la voluntad ajena
sin someterse
demás y a la vez

sucedan