

# FORMACION Y ORIENTACION LABORAL



U4\_m1

## 2 Comunicación e información

La capacidad de comunicación no es algo exclusivo del ser humano. Se ha estudiado la forma de interactuar de algunos mamíferos (ballenas, delfines, gorilas o chimpancés), y se ha determinado que en ellos se dan procesos básicos de comunicación estructurados y de cierta complejidad.



La diferencia entre la comunicación de los animales y la del ser humano radica en el alto grado de complejidad que ha desarrollado el hombre. La especie humana se comunica de forma oral, escrita, mediante signos, y por medio de la tecnología (telégrafo, teléfono, correo electrónico, etcétera).

En este apartado, explicaremos en qué consiste la comunicación humana y describiremos los elementos y las barreras con las que se tropieza el proceso de comunicación, tal como vemos en el siguiente esquema:



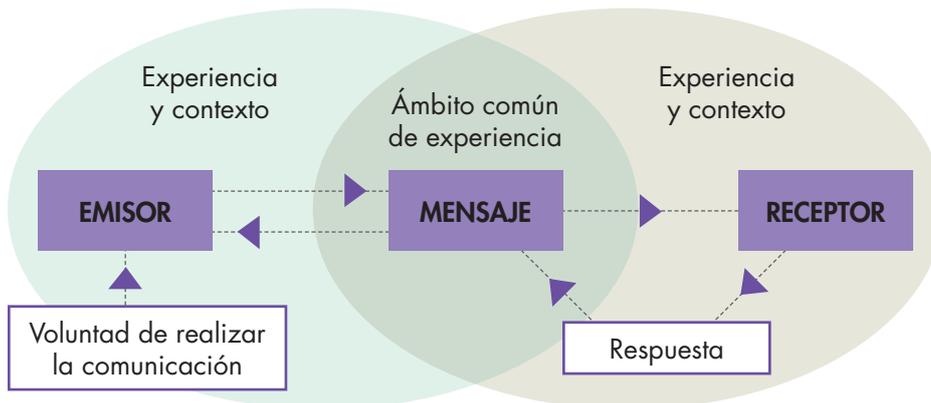
### 2.1. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

La **comunicación** es la **transmisión de un mensaje** por parte de un **emisor**, utilizando un **código** normalizado que pueda entender o decodificar el **receptor**, quien suele emitir una **respuesta**.

Los principales aspectos necesarios para que se produzca la comunicación son los siguientes:

- Debe existir un **mensaje** que comunicar.
- Tiene que haber **voluntad** de llevar a cabo el acto comunicativo.

En el siguiente gráfico, se detallan los elementos básicos de la comunicación humana.



#### ¿Sabías que...?

En algunas etnias, como las amazónicas, las del norte de Canadá o las de Nueva Guinea, que apenas han tenido contacto con la civilización, existen lenguajes estructurados y complejos, como lo son el castellano o el francés. Sin embargo, hay variantes que resultan curiosas:

- Los esquimales pueden identificar hasta quince tipos diferentes de nieve; en la cultura occidental, apenas podemos diferenciar tres o cuatro.
- Los yanomami, que viven en la frontera entre Brasil y Venezuela, solo cuentan hasta dos. Toda cantidad superior a dos es *muchos*.

## 2.2. DIFERENCIAS ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

### ¿Sabías que...?

Si algo no podemos ocultar, son los elementos de la comunicación no verbal. Podemos evitar que el receptor nos vea (llamada telefónica), pero es inevitable que *nos delate* nuestra entonación, o incluso, si la comunicación es presencial, la distancia a la que nos colocamos de nuestro interlocutor.

Aunque en muchas ocasiones se emplean de manera indistinta los términos *comunicación* e *información*, no debemos confundirlos. La diferencia fundamental es que la **comunicación** es **bidireccional**, es decir, el emisor espera una respuesta por parte del receptor. Es el caso de la comunicación telefónica, o de un *chat*.

La **información**, sin embargo, es **unidireccional**. El emisor no desea o no espera respuesta del receptor. Son ejemplos de información un cartel en la calle, un comunicado en el tablón de anuncios de una empresa, o un discurso. En todos estos casos, el emisor no espera que los receptores emitan una respuesta.

## 2.3. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

La forma más habitual de **comunicación** es la **verbal** que emplea la palabra como signo de expresión; es el caso de las conversaciones que se mantienen en el trabajo, en el hogar o por teléfono y de los documentos escritos.

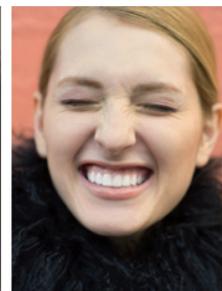
Por otra parte la **comunicación no verbal** es una parte inseparable del proceso comunicativo, formada por un conjunto de signos gestuales y expresivos; es el caso del tono de voz, la sonrisa, las pausas, el lenguaje de signos que emplean las personas sordas...

Los elementos que caracterizan la comunicación no verbal son los siguientes:

- **Paralenguaje.** Manifestaciones extralingüísticas que acompañan a la comunicación verbal; como la entonación de la voz, el llanto o la sonrisa. Son aspectos de los que el receptor puede extraer información y completar su comprensión del mensaje.
- **Proxémica.** Distancia física que hay entre el emisor y el receptor.
- **Kinésica o lenguaje corporal.** Estudia la postura del cuerpo del emisor y los gestos o movimientos faciales que utiliza. En una conversación, no es lo mismo que alguien esté con los brazos cruzados a que esté relajado y con los brazos a los lados.



Alegría



Temor



Tristeza



Asco



Enfado



Asombro

## 2.4. COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO

Las formas de comunicación dentro de la empresa están directamente relacionadas con las formas en que se comunican las personas de manera habitual.

Su principal función es la de emitir la información necesaria y suficiente para que la empresa cumpla con sus funciones.

Las normas que regulan la forma de comunicarse en la empresa reciben el nombre de **protocolo de comunicación**.

## 2.5. ELEMENTOS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

Los elementos que componen el proceso de la comunicación son:

- **Emisor:** es quien gestiona el contenido y lo emite.
- **Mensaje:** la información que el emisor quiere transmitir.
- **Receptor:** el destinatario del mensaje.
- **Código:** la forma en que el emisor organiza y codifica la información para transmitirla al receptor. Emisor y receptor deben compartir el mismo código.
- **Canal:** el medio físico por el que se transmite la información.
- **Ruido:** las interrupciones o interferencias que afectan al mensaje.
- **Redundancia:** la repetición de un mensaje que no se ha recibido debido al exceso de ruido.

En el apartado 5 de esta unidad de trabajo se ilustrará el proceso de comunicación.

## 2.6. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Se producen, básicamente, por interferencias en la comunicación, sea por parte del emisor, del receptor o en el propio mensaje:

- En el emisor:
  - Problemas en la codificación del mensaje; por ejemplo, uso de códigos incorrectos.
  - Problemas en el uso del lenguaje.
  - Uso de lenguaje excesivamente técnico.
  - Mensajes demasiado largos o confusos.
- En el receptor:
  - Falta de atención.
  - Prejuicios hacia el emisor o hacia el mensaje.
  - Interrupciones constantes al emisor.
- En el mensaje:
  - Extensión del mensaje.
  - Problemas en la codificación del mensaje.
  - Ruido que distorsiona el mensaje.

### ¿Sabías que...?

El beso protocolar ha evolucionado a lo largo de la historia. En la Antigüedad, a los reyes asiáticos, sus súbditos o visitantes les besaban sus zapatos (en el protocolo del Vaticano se mantuvo esa costumbre hasta finales del siglo XIX).

En la Edad Media, los reyes permitían a sus súbditos que les besaran las manos (es una costumbre que se mantiene hoy en día en la Iglesia católica, cuando se visita a los cardenales o al Papa); sin embargo, el rey podía conceder a ciertas personas (nobles o caballeros de gran confianza) que le besaran en la cara.



El **protocolo de comunicación** de una empresa lo forman todas aquellas normas que se deben seguir al comunicarse en su ámbito, tanto por parte de los empleados y directivos como por los miembros de otras empresas o instituciones, siempre y cuando se las comuniquen.

➔ Véase SUPUESTO 2.

# Actividad 1.

## CUESTIONES

- 8** Explica cuáles son las diferencias que existen entre *comunicación* e *información*.
- 9** Clasifica las siguientes situaciones comunicativas como información o comunicación:
- Un comunicado en la tablón de anuncios de la empresa.
  - Dos personas conversando en una cafetería.
  - Una conversación telefónica.
  - Una conferencia.
  - Una clase en la que se pide a los alumnos que participen.

- 10** Según los elementos de la comunicación no verbal kinésica, proxémica y paralenguaje, completa el significado de las situaciones planteadas en esta tabla:

SITUACIÓN	SIGNIFICADO
En una tienda, una persona apoyada en el mostrador. Se acerca al encargado y, alzando la voz, dice: «Esto es intolerable». Y golpea el mostrador con el puño.	
Una pareja en una cafetería, sentada muy próxima, se mira a los ojos y sonríe.	
Una persona en un bar, con la música muy alta, señala a quien tiene enfrente y le hace señas hacia la salida.	
Dos personas dándose la mano antes de empezar una reunión.	

- 11** Explica, con tus propias palabras, el significado de *protocolo de comunicación*.
- 12**  Elabora un gráfico en el que se vean todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- 13**  Explica qué significa el ruido en el proceso de la comunicación y pon algún ejemplo.
- 14**  Explica con tus propias palabras la diferencia entre *unidireccional* y *bidireccional*, y cómo se aplica al caso de la información y la comunicación.
- 15**  Define qué son las barreras de comunicación y explica qué tipos de barreras pueden tener

lugar dentro de un proceso comunicativo, tanto por parte del emisor como del receptor o del propio mensaje.

- 16**  Analiza las siguientes situaciones y responde:

- Si nos encontramos en un bosque y gritamos, ¿estaremos realizando un acto de comunicación si nadie nos oye? ¿Qué elementos faltarían para que fuese un acto de comunicación completo?
- Si nos llaman al móvil y no respondemos, ¿será un acto de comunicación si no tenemos contestador? ¿Qué elementos faltarían para que fuese un acto de comunicación completo?
- En un aeropuerto ves una persona que conoces, pero estáis separados por una mampara de cristal. Te ha visto pero no te oye, le haces señas y finalmente acordáis mediante gestos llamaros a casa cuando lleguéis. ¿Se tratará de un acto de comunicación si lo hacemos solo por señas?
- Investiga cómo establecen la comunicación las personas con deficiencias auditivas y las personas con deficiencias visuales.

- 17**   Analiza la siguiente lista de sistemas de comunicación y, después, responde a las preguntas. Si alguno de ellos no sabes en qué consiste, busca información en Internet para responder a las preguntas:

- El código que se utiliza para los mensajes SMS.
  - Las señales de humo que utilizaban los indios americanos para comunicarse entre ellos cuando estaban alejados.
  - Los jeroglíficos egipcios.
  - El código morse.
  - Los mensajes cifrados.
- Para cada uno de ellos, indica cuáles son los elementos del proceso de comunicación.
  - Enumera las semejanzas y las diferencias que encuentras entre ellos.

- 18**   Investiga en Internet el lenguaje que utilizan las personas sordomudas para comunicarse entre ellas. ¿Cuáles podrían ser en ese caso las barreras de la comunicación en el emisor, en el receptor y en el mensaje?

## 5 Procesos de comunicación en la empresa

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



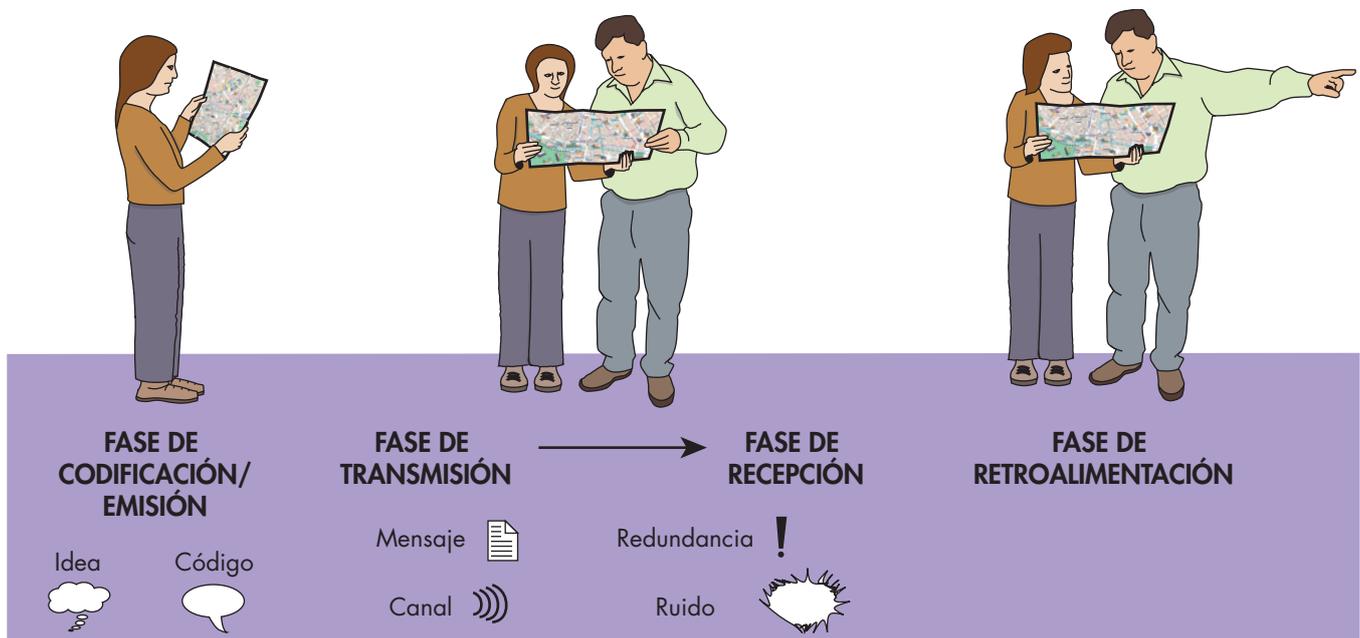
La comunicación es un proceso mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado. La comunicación se caracteriza por ser: dinámica, irreversible, compleja y por responder a intenciones.

Como hemos visto, 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.



Veamos un resumen gráfico de las cuatro fases del proceso comunicativo:



## 5.1. LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA

### ¿Sabías que...?

Las presentaciones y las conferencias han favorecido la redundancia (la repetición de un mensaje que no se ha recibido debido al exceso de ruido). Por ello, se usan los pizarrones, las transparencias y más recientemente programas informáticos, que permiten apoyar la información, no solo con una proyección estática, sino que puede incluir vídeos y audios.

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.

### EJEMPLO

La felicitación navideña que emite el presidente de la empresa a todos los empleados.

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"> <li>• Conocer los progresos de los proyectos/ obtener información sobre el trabajo que se desempeña.</li> <li>• Aclarar dudas sobre áreas, proyectos...</li> <li>• Favorecer la participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes/entrevistas informales.</li> <li>• Consultas.</li> <li>• Reuniones/buzón de sugerencias/encuestas de opinión/desacuerdos o quejas.</li> </ul>	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"> <li>• Dar instrucciones.</li> <li>• Transmitir / obtener información.</li> <li>• Comunicar avisos o novedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones directivos/empleados.</li> <li>• Objetivos y procedimientos/evaluación del desempeño.</li> <li>• Tablones de anuncios/circulares/publicaciones impresas o digitales/redes internas/dispositivos electrónicos.</li> </ul>	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"> <li>• Coordinar actividades.</li> <li>• Resolver problemas.</li> <li>• Tomar decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo.</li> <li>• Comunicados internos.</li> <li>• Trabajos en equipo.</li> <li>• Comunicados de teléfono o red.</li> </ul>	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, la prensa impresa o digital).

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

## 5.2. LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA EMPRESA

➔ Véase **SUPUESTO 5.**

➔ Véase **SUPUESTO DE SÍNTESIS.**

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.*

### EJEMPLO

Dentro de una empresa petrolera, puede existir una división especializada en gestionar sus estaciones de servicio (actividad).

Dicha división se encarga de que estén plenamente operativos todos sus puntos de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor en todas las zonas donde opera (productos y servicios).

Para transmitir la información sobre la empresa al exterior, las organizaciones suelen emplear una serie de canales de comunicación formales, entre los que se encuentran las áreas de *publicidad y relaciones públicas*, las de *marketing, prensa...*

Además, utilizan otros canales de comunicación informal, que van surgiendo conforme van cambiando las necesidades de comunicación.

Dentro de los canales de comunicación mencionados, los departamentos de publicidad y relaciones públicas son los encargados de informar al público sobre las actividades, los productos y los servicios que ofrece la empresa.

Tanto la publicidad como las relaciones públicas permiten dar a conocer la imagen de la empresa.



## Actividad 2

### CUESTIONES

- 31 Explica cuáles son las cuatro fases del proceso de comunicación dentro de la empresa.
- 32 Define cuáles son los tipos de comunicación interna según la dirección en la que fluye esta y las características de cada una.
- 33 Explica con tus propias palabras las ventajas y las desventajas de la comunicación oral, y pon un ejemplo de cada una.
- 34 Indica cuáles son las principales ventajas del uso de la comunicación escrita dentro de la empresa.
- 35 Explica en qué consiste la comunicación externa de la empresa.
- 36 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.
- 37 Explica y pon ejemplos de cada uno de los factores clave que deben estar presentes en la comunicación externa de la empresa de videojuegos Mundos Imaginarios S. A., según se especifica en estos puntos:
  - a) Agentes que componen el entorno exterior relevante de la empresa de videojuegos.
  - b) Tipo de información básica que dicha empresa intercambia con su entorno.
  - c) Principales canales de comunicación entre la empresa de videojuegos y su entorno exterior relevante.

Puedes apoyarte en páginas web del sector de videojuegos que conozcas.