



1

La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial

SUMARIO

1. Comunicación, información y comportamiento
2. Elementos que intervienen en la comunicación
3. Barreras en la comunicación
4. Habilidades en la comunicación
5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa

RETO INICIAL

Jair, el nuevo gerente de la empresa Comercial Squad, SL, ha detectado que existen problemas de comunicación entre los empleados de la compañía y que, a raíz de su incorporación, existen rumores de despidos y cambios drásticos en los departamentos.

¿Serías capaz de dar algún consejo a Jair para que se frenen los rumores?
¿Cómo harías para que la comunicación interna de la empresa mejorase?





Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Sugerencias didácticas

Se comienza con la presentación de los puntos que se van a tratar en esta unidad de trabajo.

Hay un reto inicial que servirá de motivación para buscar, a lo largo de la unidad, los conocimientos y las habilidades que nos permitirán resolverlo.

El desarrollo de la unidad tendrá como base la exposición de los contenidos y aparecerán resaltadas las ideas claves en cuadros, tablas y esquemas para que estén organizados de forma más sencilla y fácil de recordar.

Según se va avanzando en los conceptos de comunicación, sus elementos y barreras, cuáles son las habilidades necesarias para practicarlas y cómo son las relaciones humanas y laborales en la empresa, el alumno descubrirá su aplicación con los casos prácticos propuestos. Para facilitar su aprendizaje también se encontrará con casos resueltos que le servirán de guía.

Se terminará con la realización de un esquema para comprender la conexión de todo lo aprendido y con las preguntas de repaso de los distintos apartados de la unidad, así como diez preguntas de elección múltiple que sirven de instrumento de evaluación.

Además, en las páginas finales se encuentran unas actividades de ejecución práctica, que se pueden realizar en equipo. Estas necesitan tiempo de preparación y desarrollo, por lo que el profesor tendrá que valorar cuándo plantearlas para su correcto cumplimiento.

En la última página de la unidad proponemos la evaluación final, con actividades tipo test, que ayudará al alumnado a valorar su progreso e identificar los contenidos que debe reforzar. Al final de esta página se completa el reto propuesto al inicio de la unidad. Para ello se ofrecen orientaciones y guías para su resolución.

Los materiales complementarios de los que disponemos son:

- BLINK: donde se encuentra la unidad digital.
- Presentaciones multimedia: son presentaciones en PowerPoint para apoyar las explicaciones con ayuda de un ordenador y un proyector.
- Proyectos finales: uno por trimestre, que el alumnado podrá desarrollar en grupo o de forma individual.

Recursos de la Unidad 1

ADVANTAGE:

- Proyecto curricular y programaciones de aula.
- Presentaciones multimedia.
- Solucionario.
- Recursos digitales.

Mathew:

<https://app.mathew.ai>

BLINK:

- Unidad digital.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Página 7

RETO INICIAL

Jair, el nuevo gerente de la empresa Comercial Squad, SL, ha detectado que existen problemas de comunicación entre los empleados de la compañía y que, a raíz de su incorporación, existen rumores de despidos y cambios drásticos en los departamentos.

¿Serías capaz de dar algún consejo a Jair para que se frenen los rumores?
¿Cómo harías para que la comunicación interna de la empresa mejorase?

Se pedirá al alumno que piense cuál es el modo correcto de frenar los rumores y qué haría para mejorar la comunicación interna de la empresa. Se anotarán los métodos empleados, para posteriormente valorar si son o no correctos.

Página 9

Casos prácticos

Casos prácticos

1

Diferencia entre comunicación e información

Javier es administrativo en una empresa que se dedica a la producción y venta de productos sin gluten. Al llegar a la oficina consulta su cuaderno de notas y tiene apuntado lo siguiente:

- Recordar a Alejandro que tiene que llamar a Martín para comprobar que ha enviado las entradas para la feria anual del celiaco.
- Preguntar a Raúl si Ana Belén y Fernando han enviado su propuesta al departamento de marketing.
- Solicitar por escrito a Miguel Ángel, director del departamento de RR. HH., los expedientes de los nuevos empleados, Diego y Merce, con las anotaciones que él considere oportunas.
- Escribir una nota para sus compañeros, David y Alberto, explicándoles cuál es el procedimiento para publicar una noticia en Twitter.

¿En qué casos crees que hay información? ¿En cuáles comunicación? Razona las respuestas.

Información:

- Recordar a Alejandro que tiene que llamar a Martín para comprobar que ha enviado las entradas para la feria anual del celiaco.
- Preguntar a Raúl si Ana Belén y Fernando han enviado su propuesta al departamento de marketing.

Justificación:

La **información** solo proporciona algún dato o da a conocer alguna noticia o hecho.

Comunicación:

- Solicitar por escrito a Miguel Ángel, director del departamento de RR. HH., los expedientes de los nuevos empleados, Diego y Merce, con las anotaciones que él considere oportunas.
- Escribir una nota para sus compañeros, David y Alberto, explicándoles cuál es el procedimiento para publicar una noticia en Twitter.

Justificación:

Para que exista **comunicación** es necesaria la interacción, de algún modo, por parte del interlocutor.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Página 12

Casos prácticos

2

Elementos de la comunicación

La gerente de Ofusofis, SL, Pilar Aso, que se dedica a creación de material de oficina, ha decidido ampliar sus instalaciones para poder lanzar al mercado una nueva gama de productos; por ello reúne en sus oficinas, que todavía en están en obras y donde se encuentran trabajando los albañiles, a Miguel Soto, director comercial; a María Sanz, directora de marketing y publicidad; y a Javier Valle, director financiero, para comentarles la idea.

Los tres directivos están de acuerdo con el nuevo lanzamiento y se comprometen a crear un plan conjunto para que el nuevo producto sea un éxito.



¿Qué elementos de la comunicación podemos distinguir?

¿Se cumplen todos los requisitos para que se produzca una comunicación eficaz?

¿Hay algún elemento del cual se podría prescindir?

¿Qué elementos de la comunicación podemos distinguir?

- Emisor: Pilar Aso (gerente), ya que es la persona que transmite la información.
- Mensaje: lanzamiento de nueva gama de productos.
- Receptores: María Sanz (directora de marketing y publicidad) y Javier Valle (director financiero), ya que reciben la información.
- Código: idioma hablado. Debe ser conocido por los tres.
- Canal: como medio natural: el aire, sentido corporal: el oído y la vista.
- Feedback o retroalimentación: existe feedback ya que, de forma conjunta deciden realizar un plan conjunto de actuación. Por tanto, existe respuesta de los receptores al emisor de un mensaje.
- Contexto: entorno de trabajo.
- Ruido: al estar en la oficina con obras, es presumible que exista ruido.
- Redundancia: no consta.

¿Se cumplen todos los requisitos para que se produzca una comunicación eficaz?

Sí, ya que han conseguido que el emisor transmita el mensaje a los receptores mediante un código y un canal adecuado en un contexto pudiendo recibir la retroalimentación, sin que conste que haya tenido que aparecer la redundancia a pesar del ruido.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

¿Hay algún elemento del cual se podría prescindir?

El ruido. Quizás Pilar (gerente) podría haber elegido un momento en el que la oficina no se estuvieran realizando las obras.

Página 19

Casos prácticos

3

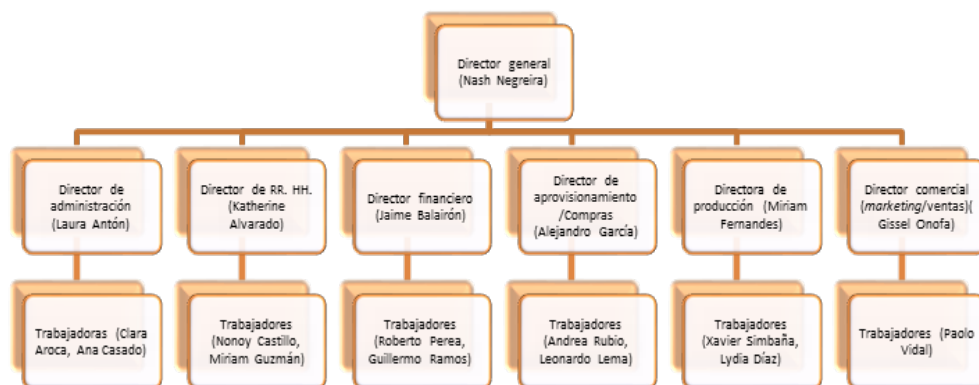
¿Cómo se realiza un organigrama?

Nash Negreira, director general de Anonymous, SA, quiere realizar un organigrama lineal para que todos los empleados tengan clara la jerarquía.

- Director general: Nash Negreira
- Directora del departamento de administración: Laura Antón
- Directora del departamento de RR. HH.: Katherine Alvarado
- Director financiero: Jaime Balairón
- Director de aprovisionamiento: Alejandro García
- Directora de departamento de producción: Miriam Fernandes
- Directora del departamento comercial: Gissel Onofa
- Trabajadores del departamento de administración: Clara Aroca, Ana Casado
- Trabajadores del departamento RR. HH.: Nonoy Castillo, Miriam Guzmán
- Trabajadores del departamento financiero: Roberto Perea, Guillermo Ramos
- Trabajadores del aprovisionamiento: Andrea Rubio, Leonardo Lema
- Trabajadores del departamento de producción: Xavier Simbaña, Lydia Díaz
- Trabajador del departamento comercial: Paolo Vidal

¿Cómo realizarías el organigrama?

a) Organigrama lineal de la empresa Anonymous, SA:





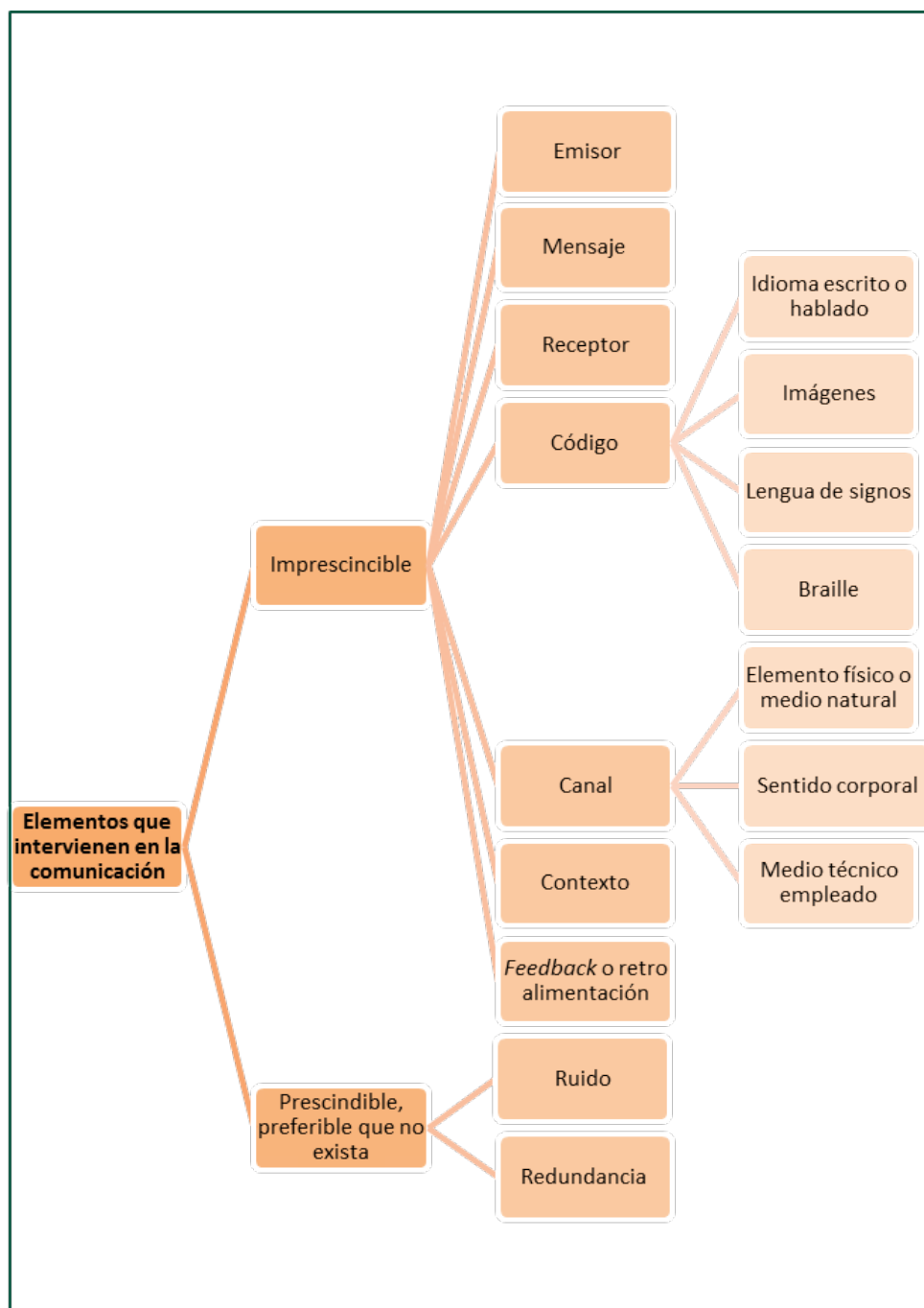
Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Página 24

Resume

Copia y completa en tu cuaderno el siguiente esquema sobre los contenidos estudiados en esta unidad:





Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Página 24

Resuelve

Comunicación, información y comportamiento

1. ¿Cuál es la diferencia principal entre comunicación e información?

Para que exista comunicación es necesaria la interactuación, de algún modo, por parte del interlocutor. En cambio, la información solo proporciona algún dato o da a conocer alguna noticia o hecho. Por tanto, la información complementa la comunicación.

2. Realiza en tu cuaderno un mapa conceptual de los tres tipos de comportamiento más comunes y sus tipos de conducta verbal y gestual: agresivo, pasivo y asertivo.





Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Elementos que intervienen en la comunicación

3. Investiga y haz una comparativa las diferentes propuestas de esquemas de los elementos de la comunicación que se han realizado a lo largo del tiempo. Comienza por Aristóteles, elige uno entre los siguientes autores (Lazarsfeld, Lewin, Lasswell, Hovland, Schramm, Shannon y Weaver) y finaliza la comparación con el de Jakobson. ¿Qué diferencias existen?

- **Aristóteles** (384 a.C.-322 a.C.) propuso un esquema básico de comunicación muy sencillo:

Quién ➡ dice ➡ Qué ➡ a ➡ Quién.

- El esquema de **Schramm** (1954):

Emisor -mensaje- Receptor.

- El esquema de **Jakobson** (mediados del s. XX):

emisor, mensaje, receptor, canal, contexto y código.

Los esquemas propuestos por Aristóteles y Schramm son más sencillos que el propuesto por Jakobson.

En los dos primeros hace referencia a la presencia de emisor, receptor y mensaje y en el último añade otros elementos tales como código, canal y contexto.

4. Observa la imagen e identifica los elementos de la comunicación que intervienen en ella.

En la imagen se observa una conversación a través de una aplicación de mensajería. Los elementos que intervienen en la comunicación son los siguientes:

- Emisor: persona que inicia la conversación a través del chat.
- Mensaje: texto que escribe el emisor.
- Receptor: persona que recibe el mensaje.
- Código: idioma escrito.
- Canal: como elemento físico: luz, sentido corporal: vista, medio técnico empleado: teléfono móvil.
- *Feedback* o retroalimentación: la respuesta escrita que le da el receptor al emisor. En ese momento se intercambian los roles.
- Contexto: se desconoce. Podrían ser dos compañeros de clase o amigos teniendo una conversación.

5. Haz un análisis de cuáles son los elementos que aparecen en los siguientes ejemplos. Di en qué casos sería necesario conocer el contexto y si existen elementos que pueden distorsionar la comunicación.

a) Samuel le dice a Ruth: “Por favor, acércame la correa”.

b) Choo Hee entrega a Juan un texto en escritura coreana con el que le felicita las fiestas.

c) Sandy pregunta en el trabajo a Judit si van a comer juntas mañana.

d) Estela llama a Nuria, desde dentro de la discoteca, para confirmarle la ubicación exacta.

e) Carolina, mientras mira a José Luis, que es sordo, posiciona las puntas de los dedos en la barbilla y después desplaza las manos hacia el frente cuando este le lleva el informe.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

f) Malena y Paqui escriben una postal desde su destino vacacional a Ana y Susana.

g) María, que es profesora, repite en varias ocasiones a sus alumnos qué es importante para repasar el contenido del examen.

a) Samuel le dice a Ruth: “Por favor, acércame la correa”.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto. Sería necesario conocer el contexto para saber qué tipo de correa le debe acercar Ruth a Samuel, ya que puede ser la correa de pasear al perro, la correa del reloj, correa para la reparación de un automóvil o electrodoméstico, etc.

b) Choo Hee entrega a Juan un texto en escritura coreana con el que le felicita las fiestas.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto. Sería necesario que Juan conociera la escritura coreana para que pueda recibir de manera correcta el mensaje.

c) Sandy pregunta en el trabajo a Judit si van a comer juntas mañana.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto.

d) Estela llama a Nuria, desde dentro de la discoteca, para confirmarle la ubicación exacta.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto, ruido y redundancia. Lo más probable es que exista ruido debido a la música muy alta en la discoteca y por tanto Estela deba repetir el mensaje (redundancia).

e) Carolina, mientras mira a José Luis, que es sordo, posiciona las puntas de los dedos en la barbilla y después desplaza las manos hacia el frente cuando este le lleva el informe.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto. Sería necesario que José Luis conociera la lengua de signos para que pueda recibir de manera correcta el mensaje.

f) Malena y Paqui escriben una postal desde su destino vacacional a Ana y Susana.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto.

g) María, que es profesora, repite en varias ocasiones a sus alumnos qué es importante para repasar el contenido del examen.

Emisor, mensaje, receptor, código, canal, retroalimentación, contexto, y redundancia. En este caso existe redundancia ya que la profesora quiere cerciorarse de que sus alumnos han comprendido el contenido del mensaje, aunque no fuera necesario repetirlo por la inexistencia del ruido.

6. ¿Por qué crees que hay diferentes lenguas de signos y no existe una lengua internacional?

Las lenguas de signos, de la misma forma que las orales, han ido evolucionando de acuerdo con las necesidades de cada cultura: "No será el mismo signo para definir 'comida' si estás en China y usas palillos, que si estás en España y comes con tenedor".



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Enlace a acceso a artículo de prensa:

www.20minutos.es/noticia/3451129/0/por-que-no-existe-lengua-signos-universal/

7. ¿Qué mensajes se pueden recibir a través del sentido del tacto y del olfato?

Los mensajes recibidos mediante los sentidos del tacto y del olfato son menos concisos, pero, por ejemplo, a través del tacto, podemos recibir caricias o palmadas que transmiten un mensaje de afectividad. Respecto del olfato, podemos recibir el olor a comida recién hecha, recibiendo el mensaje “ya es hora de comer”, pintura mojada, mal olor de las comidas o bebidas, indican que el producto no es apto para el consumo, olor a lluvia, etc.

Barreras en la comunicación

8. Pon tres ejemplos e identifica en ellos qué barreras en la comunicación pueden existir.

Respuesta libre por parte del alumno.

9. ¿Cómo eliminarías las barreras en la comunicación del ejemplo anterior?

Respuesta libre por parte del alumno.

10. En los siguientes ejemplos identifica cuál puede ser la barrera en la comunicación:

a) Un mensaje positivo emitido por parte de la profesora de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, dirigido a un alumno que cree que va a suspender el examen, ya que no confía en sí mismo.

b) Un bebé de 18 meses que pide una comida concreta a sus padres.

c) Un ciudadano que realiza trámites en una oficina que tiene una mampara.

d) Charla de un economista a alumnos de primaria que no están familiarizados con los conceptos.

a) Un mensaje positivo emitido por parte de la profesora de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, dirigido a un alumno que cree que va a suspender el examen, ya que no confía en sí mismo. **Barrera personal y mental.**

b) Un bebé de 18 meses que pide una comida concreta a sus padres. **Barrera de origen interno.**

c) Un ciudadano que realiza trámites en una oficina que tiene una mampara. **Barrera física.**

d) Charla de un economista a alumnos de primaria que no están familiarizados con los conceptos. **Barrera semántica.**



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Habilidades en la comunicación

11. ¿Qué habilidades en la comunicación deben existir para que se produzca una comunicación efectiva?

Las habilidades que deben estar presentes si queremos ser buenos comunicadores y realizar una comunicación efectiva son:

- Escucha activa.
- Empatía.
- Asertividad.

12. Realiza en tu cuaderno un mapa conceptual de cómo se puede poner en práctica la empatía.



Las relaciones humanas y laborales en la empresa

13. ¿Qué opinas sobre cuáles pueden ser las ventajas e inconvenientes que surgen en una empresa si establece una organización lineal o jerárquica?

– **Ventajas** de la organización lineal o jerárquica:

- Tiene una estructura sencilla, fácil de comprender.
- Cada trabajador solo tiene un superior jerárquico.
- No existen conflictos de autoridad porque está bien definida la línea de mando.
- La responsabilidad de cada empleado está perfectamente definida.

– **Inconvenientes** de la organización lineal o jerárquica:

- Se da una excesiva importancia a los superiores jerárquicos. Es una gestión autoritaria por parte de los jefes, por lo que se fomenta la desmotivación del empleado.
- La flexibilidad del organigrama es muy limitada.
- Al aumentar el número de empleados en la empresa, debe aplicarse bien el organigrama dejando clara la nueva estructura.
- La comunicación es muy lenta entre los subordinados y los directivos.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

14. Si fueras jefe de departamento de una empresa, ¿cómo evitarías que surgieran los rumores?

Dando la información completa y veraz, sin intentar ocultar datos relevantes. Si se han llegado a producir, deben atajarse cuando antes.

15. ¿Cuál es la diferencia entre la comunicación formal e informal?

La **comunicación formal** la establece la propia organización y pueden producirse en diferentes direcciones:

- Descendente.
- Ascendente.
- Horizontal.
- Transversal.

En cambio, la **comunicación informal** la establecen las personas de las que consta la organización y se comunican no solo para tratar asuntos laborales, sino por afinidad e intereses comunes.

16. ¿Qué diferencia existe entre la comunicación interna y la externa en la empresa?

La diferencia es que la **comunicación interna** se produce entre los miembros de la empresa (ya sea por motivos laborales o afinidad) y la **comunicación externa** se realiza con personas externas a la empresa (clientes, proveedores, intermediarios, distribuidores, accionistas, medios de comunicación, etc.).

Página 25

y Practica

1. Realizad por parejas un *roleplay* de una situación que se desarrolle en el ámbito laboral. Debéis resolverla según los tres tipos de comportamiento: agresivo, pasivo y asertivo.

El *role playing* consiste en la representación en directo de determinados papeles (personajes, puestos de trabajo, etc.) que lleven a reflexionar sobre el comportamiento o la actitud que se pretende modificar.

Los participantes simularán personajes definidos con antelación, estudiando las circunstancias que se pueden presentar en la relación entre ellos, qué elementos intervienen y cuáles son las reacciones y respuestas que se pueden dar.

El formador, en este caso, el profesor, tendrá un papel de facilitador. No debe intervenir para no condicionar o distorsionar las acciones de los participantes. Por tanto, se encargará de moderar, agilizar el comentario, ayudar a profundizar en las razones, sentimientos o actitudes que se presenten o colaborar en la elaboración de posibles alternativas.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Los tres estilos de comunicación y sus características son los siguientes:

Comportamiento	Características
Agresivo 	- Habla en voz alta e incluso grita. - Interrumpe a los demás para expresar su opinión. - Mira a los ojos de forma intimidatoria. - Intenta presionar mediante sus posturas corporales. - Trata de controlar al grupo según su criterio o preferencias. - Solo es válido su criterio; intenta anular el de los demás. - Se valora más que los demás. - Normalmente alcanza sus metas, sin importarle pasar por encima de otros.
Pasivo 	- Su tono de voz siempre es bajo. - Le da vergüenza hablar, e incluso miedo. - Evita cruzar la mirada con los interlocutores. - Intenta estar lo más estático posible, sin mostrar expresiones corporales. - Procura pasar desapercibido cuando está en un grupo de personas, y si es posible lo evita. - No muestra su opinión sincera. - Se valora menos que los demás. - No suele alcanzar sus metas.
Asertivo 	- Su tono de voz es normal. - Habla abiertamente, respetando el turno de palabra. - Tiene un contacto visual correcto. - Las expresiones corporales suelen coincidir con el mensaje que quiere transmitir. - Participa activamente en el grupo. - Expresa sus opiniones libremente, pero respeta los sentimientos y opinión de los otros. - Se valora igual que los demás. - Alcanza sus metas sin perjudicar a terceros.

El comportamiento gestual y conducta verbal que deben mantener los alumnos son los siguientes:

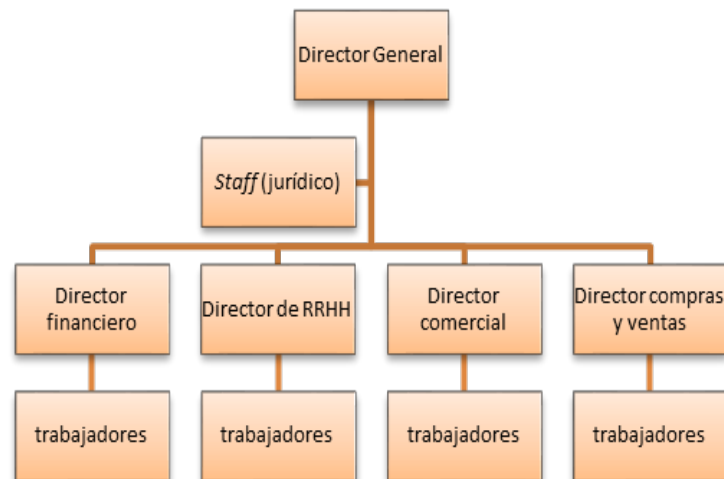
Tipo de conducta	Agresivo	Pasivo	Asertivo
Conducta verbal	- Impositiva. - Tono de voz alto. - Con interrupciones.	- Vacilante. - Tono de voz bajo. - Realiza muchas pausas o silencios.	- Directa. - Tono de voz firme. - Respeto el turno de palabra.
Conducta gestual	- Cabeza elevada. - Mirada desafiante. - Espalda muy erguida.	- Cabeza agachada. - Evita mirar a los ojos a su interlocutor. - Espalda encorvada.	- Posición natural de la cabeza. - Mira a los ojos de su interlocutor. - Postura correcta de la espalda.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

2. Acabas de entrar a trabajar en el departamento de RR. HH. de una gran empresa y al preguntar por el organigrama, para conocer bien la estructura empresarial, te han comentado que no está actualizado. Tú, que eres una persona proactiva, te ofreces a realizar uno nuevo. Diseña en tu cuaderno un organigrama de organización lineal y de asesoramiento con los siguientes departamentos: dirección general, financiero, RR. HH., comercial, jurídico (staff), compras y ventas.





Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

Página 26

Ponte a prueba

1. Según Eric Schuler existen cuatro tipos de comportamientos. De los siguientes cual es falso:

- a) Agresivo.
- b) **Social.**
- c) Asertivo.
- d) Pasivo.

2. De los siguientes elementos de la comunicación, ¿cuál es prescindible?:

- a) Canal.
- b) Código.
- c) **Redundancia.**
- d) Emisor.

3. Señala con qué barrera se corresponde la siguiente definición: se deriva de las limitaciones del idioma o signos empleados. También se incluiría el desconocimiento de vocabulario o palabras técnicas, sobre temas concretos y específicos.

- a) **Semántica.**
- b) Cultural.
- c) Origen interno.
- d) Física y/o ambiental.

4. ¿Cuáles son las habilidades que deben estar presentes en la comunicación?

- a) Escucha activa.
- b) Empatía.
- c) Asertividad.
- d) **Todas son correctas.**

5. De los siguientes ejemplos de respuesta para mostrar empatía en una conversación, ¿cuál sería incorrecto?

- a) **Eso no tiene importancia.**
- b) Comprendo por lo que estás pasando.
- c) Entiendo cómo te sientes.
- d) Entiendo tu reacción.

6. De las siguientes pautas, di cuál no es una que deba ponerse en la práctica de la asertividad:

- a) Se debe mantener una escucha activa.
- b) Es fundamental tener empatía.
- c) **Se debe imponer una opinión propia.**
- d) Nunca se deben perder los nervios.

7. En relación con las relaciones humanas y laborales en la empresa, ¿qué capacidades es conveniente tener?:

- a) Trabajo en equipo.
- b) Valor al trabajo y al mérito personal.
- c) Proactividad.
- d) **Todas son correctas.**

8. ¿Cuál de las siguientes opciones no se corresponde con uno de los objetivos de los principios de la organización en la empresa?

- a) Responsabilidad.
- b) Jerarquía.
- c) **Discontinuidad.**
- d) Orientación al objetivo.

9. Señala con qué tipo de función departamental se corresponde la siguiente definición: realiza labores administrativas como facturación, archivos, registros, contabilidad.

- a) Dirección.
- b) **Administración.**
- c) Financiera.
- d) Producción.

10. Di cuál no es un tipo de flujo que suelen ser frecuentes en la comunicación empresarial:

- a) **Comunicación sagital.**
- b) Comunicación vertical.
- c) Comunicación transversal.
- d) Comunicación horizontal.

Página 26

Completa el reto

Como vimos en el reto inicial, Jair tenía que decidir si enfrentarse o no al malestar que había surgido a raíz de su incorporación en la empresa por los posibles cambios que pudieran surgir.

Con lo aprendido en esta unidad ya eres capaz de reconocer los requisitos de una buena comunicación interna. ¿Qué recomendaciones darías a Jair para mejorarla? ¿Le propondrías realizar una comunicación formal, informal o las dos? Justifica la respuesta.

¿Qué recomendaciones darías a Jair para mejorarla?

Ya que ha surgido el rumor Jair debe atajarlo a la mayor brevedad posible, para ello debe realizar las siguientes acciones con respecto a la comunicación:

– Debe ser una información completa y veraz, sin intentar ocultar datos relevantes y más en este caso, ya que ha surgido el rumor a raíz de su incorporación a la empresa.



Unidad 1 La comunicación. Técnicas de comunicación

Solucionario

- Tiene que existir voluntad y compromiso por parte de la empresa de comunicar la información a los empleados.
- Ha de ser bidireccional: tiene que fluir de los cargos superiores a los inferiores y viceversa.
- Existe una relación de confianza entre organizaciones empresariales y los trabajadores.

Si la comunicación interna de la empresa es adecuada, los trabajadores estarán bien informados sobre los siguientes aspectos:

- Información relativa al funcionamiento y trabajo en la organización, la normativa de la empresa, protocolos internos, condiciones laborales, etc.
- Información sobre el puesto concreto que va a desarrollar cada trabajador, para que sea consciente de cómo y cuándo debe realizar su labor.
- Información general relativa a la empresa, para conocer cuáles son sus objetivos y políticas internas.

¿Le propondrías realizar una comunicación formal, informal o las dos?

En este caso concreto, al haber existido rumores y malestar entre los miembros de la empresa es importante realizar una buena comunicación formal en la empresa, explicando de manera clara y precisa cuáles van a ser los cambios que se van a producir, a la par que informal, mediante, por ejemplo, realización de *escape room o brakeout*, yincanas, actos deportivos, desayunos, ya que este tipo de acciones mejoran el ambiente laboral.