

# Trabajo en equipo y comunicación en la empresa.

Torres Tarrillo Rober Esbel

2 de septiembre de 2022

# Índice

<b>1. Trabajo en equipos.</b>	<b>4</b>
1.1. Grupo de trabajo . . . . .	4
1.2. Equipo de trabajo . . . . .	5
1.2.1. Beneficios . . . . .	5
1.2.2. Tipos de equipos de trabajo . . . . .	6
1.3. Creación de un equipo de trabajo . . . . .	8
1.3.1. Facetas para la creación de un equipo de trabajo . . . . .	8
1.3.2. Sentimientos que a menudo influye en la efectividad y en la cohesión . . . . .	9
1.3.3. Normas de conducta . . . . .	10
1.4. Ventajas del trabajo en equipo. . . . .	11
1.5. Causas del mal desempeño de un equipo de trabajo . . . . .	13
1.5.1. Diseño del equipo . . . . .	13
<b>2. Comunicación en la empresa.</b>	<b>15</b>
2.1. Comunicación Interna de la empresa . . . . .	15
2.1.1. Importancia . . . . .	16
2.1.2. Utilidad . . . . .	16
2.1.3. Ventajas . . . . .	16
2.1.4. Tipos de comunicación interna . . . . .	17
2.1.5. Herramientas para desarrollar una óptima comunicación	18
2.1.6. Cómo elaborar un plan de comunicación interna . . . . .	19
2.2. La comunicación externa en la empresa . . . . .	20

## Introducción

Desde sus inicios el ser humano para sobrevivir y sobre salir a necesitado de compañeros o establecerse en grupos para poder sobrevivir, siendo esto algo indispensables para salir adelante y enfrentar cualquier amenaza que los rodeo, ademas estos grupos mientras mas diversos en habilidades eran mejores resultados se tenían al momento de cumplir un trabajo u objetivo, todo esto hasta el día de hoy se sigue haciendo, muchas veces de forma inconsciente y otras de forma consciente, que cualquiera que fuese la forma se tienen resultados positivos aunque a diferentes grados.

Por lo que para las empresas es algo indispensable y fundamental el trabajo en equipo para llegar a mejores resultados y cumplir sus objetivos con mayor eficacia, adicional a esto para que los trabajadores se sientan cómodos, motivados y con toda la energía para cumplir estos objetivos.

Añadido a esto no puede faltar la comunicación entre miembros de un equipo para que así puedan tener un mejor desempeño no solo los miembros del equipo si no entre toda la empresa ya que si no se tuviese eso, no habría como ni siquiera comunicar los objetivos.

Por lo que en este trabajo se a investigado sobre que son los equipos de trabajo y como formarlos en una empresa así como también la comunicación a traves de ella ya sea entre todos los miembros de la empresa (interna) o también la que existe fuera de esta (externa)

# 1. Trabajo en equipos.

Para que las organizaciones logren funcionar en el contexto actual, deben lograr un verdadero cambio cultural. Para ello, es fundamental conformar equipos de trabajo exitosos con profesionales que cuenten con las habilidades necesarias para sacar adelante los objetivos y metas de la organización.

Uno de los pilares más importantes de cualquier organización son sus equipos de trabajo, y la calidad de la colaboración que exista entre ellos será fundamental para enfrentar el cambio. Sea cual sea nuestro rol en el equipo, tenemos que tener claro que es muy difícil tener un buen nivel de colaboración y desempeño desde el principio y, por lo tanto, el manejo de expectativas de todos los miembros es muy relevante.

Aunque pueda parecer evidente, cuando trabajamos en un equipo, muchas veces se nos olvida que además de realizar nuestras tareas individuales, para alcanzar nuestros objetivos debemos trabajar en conjunto con otras personas, lo que implica adaptarnos a todas las virtudes y complejidades que cada uno de nosotros tiene.

No hay que confundir entre grupo de trabajo y equipo de trabajo ya que existen ciertas diferencias entre las definiciones de Grupo y Equipo. Un grupo es algo más general, y un equipo es solo un tipo especial de grupo.

## 1.1. Grupo de trabajo

este está formado por dos o más individuos que entran en contacto *personal* y *significativo* en forma continua. Se puede clasificar los grupo como formales o informales

1. un **Grupo formal** es el responsable de hacer el trabajo básico de una organización. Por ejemplo: Una división, un departamento o una unidad de negocio.
2. un **grupo informal** consiste en un número pequeño de individuos que con frecuencia participan juntos en actividades y comparten sentimientos con el propósito de satisfacer sus necesidades mutuas. Estas actividades pueden apoyar, oponerse o no tener relación con las metas, los objetivos organizativos, las reglas o la autoridad superior de la organización. Un ejemplo de este subgrupo puede ser un grupo informal de empleados que, dentro de la empresa (aunque fuera de su horario

laboral) busca solucionar problemas medioambientales o colaborar con ONG's o, simplemente, buscan divertirse y estrechar lazos de amistad.

Los grupos de trabajo se caracterizan por

1. **Las interacciones:** cada miembro se relaciona con los demás componentes del grupo de forma directa, sin intermediarios.
2. **El surgimiento de normas:** el grupo crea unas normas de conducta muchas veces implícitas que regulan los comportamientos de los grupos.
3. **La existencia de objetivos colectivos comunes** cada grupo existe y se da a sí mismo una razón de ser, una meta, unos objetivos que justifiquen su existencia, y orienta su energía a alcanzarlos.
4. **La existencia de emociones y de sentimientos colectivos** los miembros se sienten identificados con una especie de “espíritu o alma de grupo”.
5. **La emergencia de una estructura informal** los miembros del grupo tienden a estar especializados en determinadas funciones grupales.

## 1.2. Equipo de trabajo

este consiste en un número pequeño de empleados con habilidades complementarias que colaboran en un proyecto, están comprometidos con un propósito común y son responsables de manera conjunta de realizar tareas que contribuyan al logro de las metas de una organización. Pueden llamarse de múltiples maneras: equipos autorizados, grupos de trabajo autónomo, cuadrilla, equipos auto-gestionados, equipos inter-funcionales, círculos de calidad, equipos de proyectos, fuerzas de tarea, equipos de alto rendimiento, equipos de respuesta de emergencia, comités, consejos

### 1.2.1. Beneficios

Los equipos de trabajo dirigidos eficazmente, hacen posible que las empresas logren importantes objetivos de negocio estratégicos, que podrían conducir a obtener ventajas competitivas en el mercado. Entre los beneficios del uso de equipos de trabajo se incluyen: Bajos costes y alta productividad, mejoras en la calidad, rapidez e innovación.

### 1.2.2. Tipos de equipos de trabajo

Las metas estratégicas que serán logradas por los equipos de trabajo: innovación, velocidad, reducciones de costos y calidad, pueden ser muy parecidas. Sin embargo, las metas específicas de los equipos de trabajo con frecuencia difieren ampliamente. Para diferentes propósitos se utilizan diferentes tipos de equipos de trabajo. Los equipos de trabajo para la solución de problemas, funcionales, multidisciplinarios, autogestionados y virtuales son cinco tipos comunes de equipos de trabajo, y cada uno tiene un propósito diferente.

1. **Equipos de trabajo para la solución de problemas.** Consta de empleados de diferentes áreas cuya meta es considerar cómo algo puede hacerse mejor.
  - a) **Círculos de calidad.** Grupo de empleados que se reúnen de manera regular para identificar, analizar y proponer soluciones para diversos tipos de problemas de producción.
  - b) **Fuerza de tarea.** Un equipo que se forma para lograr una meta específica muy importante para una organización.
2. **Equipos de trabajo funcionales.** Incluye miembros de un sólo departamento que tienen la meta común de considerar asuntos y resolver problemas dentro de su área de responsabilidad y experiencia.
3. **Equipos de trabajo multidisciplinarios (multifunctional).** Empleados de diversas áreas funcionales en ocasiones varios niveles de la organización que trabajan en forma colectiva en tareas específicas.
4. **Equipos de trabajo autogestionados.** Empleados que tienen plena responsabilidad y autoridad para trabajar juntos diariamente para hacer un producto o entregar un servicio. El área de decisiones de los equipos autogestionados es amplia. Pueden:
  - Participar en la selección de nuevos miembros.
  - Programar el trabajo y las vacaciones de los miembros.
  - Rotar las tareas y asignaciones de trabajo entre miembros.
  - Ordenar materiales
  - Capacitar a los nuevos miembros

- Ordenar materiales.
- Capacitar a los nuevos miembros.
- Decidir sobre el liderazgo del equipo.
- Proporcionar retroalimentación a los miembros del equipo.
- Establecer metas de desempeño.
- Evaluar el rendimiento del equipo.
- Vigilar el progreso hacia las metas del equipo.
- Comunicarse directamente con los proveedores y clientes.
- Diseñar proceso de trabajo, etc.

5. **Equipos de trabajo virtuales** Cumple y hace sus tareas sin que nadie esté físicamente presente en el mismo lugar o incluso al mismo tiempo. Puede haber encuentros ocasionales cara a cara aunque lo normal es que los equipos de trabajo virtuales se comuniquen vía e-mail, groupware, correo de voz, videoconferencia, redes sociales y otras tecnologías de la información y la comunicación. Los grupos de trabajos virtuales pueden ser funcionales, para la solución de problemas, mutidisciplinarios y autogestionados.

Los equipos de trabajo se caracterizan por lo siguiente

1. **Compromiso** Cada uno se compromete a esforzarse en en realizar y terminar las tareas designadas.
2. **Complementariedad** Cada uno domina un área y tiene unas habilidades específicas que se complementan con las de los demás.
3. **Comunicación** Es vital la comunicación abierta entre todos (ideas, compartir, info, avances, incidencias, errores, etc.)
4. **Confianza** Cada un confía en que los demás harán sus tareas y que todos juntos lograrán los objetivos marcados.
5. **Coordinación** Se planifica y organiza todo el trabajo pra lograr avanzar y terminar las tareas en plazo y forma.

### 1.3. Creación de un equipo de trabajo

Crear un equipo requiere tiempo, pues sus miembros atraviesan diferentes etapas mientras pasan de ser un montón de extraños a un grupo unido con metas en común. Para conformar un equipo de trabajo, el grupo inicial debe evolucionar desde su constitución hasta llegar a las siguientes características.

1. Objetivos comunes y acordados.
2. Tares definidas y negociadas.
3. Procedimientos explícitos.
4. Buenas relaciones interpersonales.
5. Alto grado de interdependencia.

#### 1.3.1. Faces para la creación de un equipo de trabajo

El modelo de desarrollo de equipos de *Bruce Tuckman* contempla 5 etapas en las que se muestra la secuencia de la conformación de equipo de trabajo:

1. **Formación (Forming)** Es la primera etapa en la formación de un equipo, en la que cada uno de los miembros se vuelve consciente de los otros pero la confianza aún no está desarrollada, por lo que es difícil abordar y tomar decisiones. El líder del proyecto es necesario para dirigir al equipo y dar a conocer los objetivos del proyecto, así como también para distribuir los roles de los integrantes. Una buena forma de iniciar la primera reunión de cualquier equipo de trabajo es saludando a las personas que conoces y presentándote a las que no. Es una dinámica que no tomará mucho tiempo, pero permitirá la creación de los primeros vínculos entre el equipo, logrando así bajar la tensión.
2. **Enfrentamiento / Conflicto (Storming)** El equipo comienza a trabajar hacia una actualización de los objetivos del proyecto. Aquí es donde los conflictos empiezan debido a la divergencia de opiniones y a la competencia. El rol del líder del proyecto se vuelve importante en esta etapa para detectar los conflictos y actuar de mediador si fuese necesario.



3. **Normalización (Norming)** La comunicación y confianza han aumentado entre los colaboradores, por lo que a partir de este punto y con mayor frecuencia son capaces de resolver sus conflictos, pues son más cooperadores para alcanzar los objetivos del proyecto. El desempeño del equipo mejora ahora que son capaces de reconocer quién es el más capaz para realizar determinadas tareas; y el líder del proyecto asume un rol de soporte, sin la necesidad de controlar todos los detalles del proyecto como en las etapas tempranas.
4. **Desempeño (performing)** El desarrollo y la colaboración del equipo para alcanzar los objetivos del proyecto aumenta porque entiende su propósito y objetivos. Dada la autonomía que alcanza el equipo, el rol del líder se vuelve más de supervisión y soporte.
5. **Finalización / Disolución (Adjourment)** Es la etapa menos explorada del modelo, pero es cuando el equipo termina su objetivo inicial y cierra sus tareas. Hay una sensación de felicidad por terminar, pero a la vez la pérdida de amistades puede generar algo de depresión. En esta etapa se vuelve a planificar y reflexionar sobre las labores cumplidas y las metas alcanzadas.

### 1.3.2. Sentimientos que a menudo influye en la efectividad y en la cohesión

A lo largo de las etapas de desarrollo del equipo de trabajo, los miembros del equipo experimentan una variedad de reacciones psicológicas, emociones o sentimientos. Los sentimientos se refieren al clima emocional de un grupo. Los cuatro sentimientos que es más probable que influyan son:

1. **Confianza:** Los miembros tienen confianza entre sí.
2. **Apertura:** los miembros están interesados en realidad en lo que otros tienen que decir.
3. **Libertad:** los miembros hacen lo que hacen por un sentido de responsabilidad con el grupo, no debido a la presión de otros.
4. **Interdependencia:** los miembros se coordinan y trabajan juntos para lograr metas comunes.

Cuanto más presentes estén estos sentimientos, es más probable que el equipo de trabajo sea efectivo y los miembros estén satisfechos. Cuanto mayor sea el grado en que están presentes los cuatro sentimientos, mayor será el nivel de cohesión del grupo.

La **cohesión** es la intensidad de los deseos de los miembros de permanecer en el equipo y su compromiso con él. La cohesión no puede ser dictada por gestores, líderes de equipo u otros; un equipo o grupo cohesivo puede trabajar en forma efectiva a favor o en contra de las metas de la organización

### 1.3.3. Normas de conducta

son las reglas de comportamiento que son compartidas en forma amplia y aplicadas por los miembros del equipo de trabajo. Las normas pueden especificar:

- Cuánto trabajo hacer
- Cómo deberían ser tratados los clientes
- La importancia de la alta calidad
- Cómo deberían vestir los miembros del equipo
- Qué clase de chistes son aceptables
- Cómo deberían sentirse los miembros acerca de la organización
- Cómo deberían abordar a sus gestores

Existen dos tipos de normas muy importantes:

1. **Normas de desempeño:** Existe una norma de desempeño cuando se han cumplido tres criterios
  - a) Hay un estándar de comportamiento apropiado para los miembros del equipo.
  - b) Los miembros deben estar de acuerdo con el estándar.
  - c) Los miembros deben percatarse de que el equipo apoya la norma particular a Través del sistema de recompensas y castigos.

Normas como éstas reducen las probabilidades de que un miembro del equipo sea un colado. Un colado es un miembro del equipo que no contribuye en forma plena al desempeño del equipo, pero aún así comparte las recompensas del equipo.

2. **Normas para manejar los conflictos** Las normas concernientes a la forma de manejar los conflictos dentro del equipo son importantes para equipos que participan en gran cantidad de solución de problemas y toma de decisiones. Cuando las normas del equipo enfatizan en el conflicto, puede desarrollarse el pensamiento grupal. El pensamiento grupal es una mentalidad de acuerdo a cualquier costo, que produce toma de decisiones ineficaces del equipo de trabajo y puede conducir a malas soluciones. La probabilidad del pensamiento grupal aumenta cuando:

- La presión de los compañeros para someterse es grande.
- Un líder muy directivo presiona para una interpretación del problema y curso de acción particulares.
- Existe la necesidad de procesar un asunto complejo y poco estructura bajo condiciones de crisis.
- El grupo está aislado.
- Los miembros del equipo tienen antecedentes similares.

En lugar de conflicto agobiante, un mejor enfoque para manejar los desacuerdos es participar en una controversia productiva. La controversia productiva ocurre cuando los miembros del equipo valoran diferentes puntos de vista y buscan exteriorizarlos para facilitar la solución de problemas creativa. Para asegurar la controversia constructiva, los miembros del equipo de trabajo deben establecer reglas básicas para mantenerlos enfocados en los asuntos, en lugar de las personas y diferir las decisiones hasta que ya se hayan explorado varios asuntos e ideas.

#### **1.4. Ventajas del trabajo en equipo.**

La actividad del grupo produce un resultado que excede a la contribución de cualquier miembro tomado individualmente y a la suma de todos ellos. Este hecho se conoce como SINERGIA, un término muy utilizado en medicina

donde representa el efecto adicional que dos órganos producen al trabajar asociados. Por tanto, la sinergia es la suma de energías individuales que se multiplica progresivamente, reflejándose sobre la totalidad del grupo. Por eso se dice que en un equipo de trabajo dos más dos no son cuatro, sino que puede ser cinco, nueve o quince.

$$2 + 2 = 5 \text{ o más}$$

Otras ventajas del trabajo en equipo son

1. **Aumenta la motivación** de los participantes que tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos y competencias y ser reconocidos por ello, desarrollando un sentimiento de autoeficacia y pertenencia al grupo.
2. **Mayor compromiso.** Participar en el análisis y toma de decisiones compromete con las metas del equipo y los objetivos organizacionales. Si se fomenta la participación en la toma de decisiones, los miembros se implican y aceptan en mayor grado las soluciones o decisiones adoptadas.
3. **Mayor número de ideas.** Los equipos permiten manejar un mayor número de información, conocimientos y habilidades.
4. **Más creatividad.** La creatividad se estimula con la combinación de los esfuerzos de los individuos, lo que ayuda a generar nuevos caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas, y con la diversidad de puntos de vista, lo que posibilita una perspectiva más amplia.
5. **Mejora la comunicación.** Compartir ideas y puntos de vista con otros en un entorno que estimula la comunicación abierta y positiva, contribuye a mejorar el funcionamiento de la organización.
6. **Mejores resultados.** Cuando las personas trabajan en equipo se proporciona mayor seguridad y confianza en las decisiones tomadas frente al carácter autocrático y arbitrario que se percibe en las decisiones individuales.

7. **Desarrollo de la identidad grupal.** El trabajo en equipo proporciona medios para desarrollar una “identidad grupal” que potencia el compromiso y la implicación de los miembros entre sí, en relación con la tarea y otros objetivos.

## 1.5. Causas del mal desempeño de un equipo de trabajo

Cuando los equipos de trabajo no desempeñan su actividad tan bien como se supone que deberían, puede deberse a muchas razones. En un principio, se piensa en los procesos internos del equipo. Sin embargo, también puede ser debido al sistema externo, que comprende condiciones e influencias exteriores que existen antes y después de que se forme el equipo. El sistema externo incluye

### 1.5.1. Diseño del equipo

- **Tamaño del equipo** Los equipos con más de una docena de integrantes tienen dificultades para comunicarse entre sí. Aumentar el tamaño del equipo causa los siguientes aspectos:
  1. La demanda sobre el tiempo y la tensión del líder son mayores. El líder se vuelve más distante desde el punto de vista psicológico de los miembros del equipo.
  2. La tolerancia del equipo a la dirección del líder es mayor, y la toma de decisiones del equipo se vuelve más centralizada.
  3. La atmósfera del equipo es menos amigable, las comunicaciones son menos personales, se forman más camarillas dentro del equipo.
  4. Las reglas y procedimientos del equipo se vuelven más formalizadas.
  5. Aumenta la probabilidad de que algunos miembros sean colados.

Para la toma de decisiones innovadoras es probable que el tamaño real del equipo de trabajo sea entre 5 y 9 miembros. Si se requieren equipos más grandes, el uso de sub-equipos puede ser una buena alternativa. El líder de un equipo de trabajo grande necesita ser consciente de la posibilidad de que puedan formarse sub-equipos o camarillas.

- **Ubicación del equipo.** La ubicación del equipo se refiere a la proximidad de los miembros del equipo. Dos aspectos de la ubicación del equipo son importantes:

1. La proximidad con otros equipos de trabajo y miembros de la organización y
2. la proximidad de los miembros del equipo entre sí.

La proximidad ideal entre equipos depende del trabajo que se realiza. Cabe destacar que en los equipos virtuales, no existe una proximidad como tal.

- **Cultura** Las culturas sociales y de las organizaciones dentro de las cuales operan los equipos de trabajo son aspectos importantes del contexto externo. Las diferencias entre las culturas sociales, las diferencias en el lenguaje y una débil, pobre o inexistente cultura organizacional, pueden llevar al fracaso del equipo de trabajo.
- **Selección de los miembros.** Las características necesarias en un empleado que trabaja en aislamiento relativo son diferentes de las que se necesitan en un empleado que debe trabajar en un ambiente de equipo. En los equipos de trabajo, los rasgos de personalidad, de carisma y de escrupulosidad parecen ser especialmente importantes. Además, de las seis competencias de gestión, la comunicación y el trabajo en equipo son esenciales para trabajar en todo tipo de equipos de trabajo.
- **Capacitación del equipo** Para conseguir un correcto rendimiento del equipo de trabajo, es también muy importante una correcta y continua capacitación del equipo. Esta capacitación debe darse en las siguientes áreas:
  - Capacitación en gestión y liderazgo
  - Capacitación para gestionar las reuniones
  - Capacitación para apoyar el desacuerdo
  - Capacitación para comprometerse con una decisión de equipo
  - Capacitación para utilizar tecnologías basadas en grupos.

## 2. Comunicación en la empresa.

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:

1. **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.
2. **Fase de transmisión.** El mensaje codificado es transportado a través del canal elegido, desde el emisor hacia receptor.
3. **Fase de recepción y decodificación.** El receptor capta el mensaje y lo decodifica, es decir, lo interpreta y lo comprende, o cree comprenderlo.
4. **Fase de retroalimentación.** El receptor completa el proceso de comunicación al transmitir una respuesta al emisor, es decir, lo retroalimenta.

### 2.1. Comunicación Interna de la empresa

La comunicación interna puede definirse como la forma en que una empresa interactúa con su gente y cómo estos interactúan con ella. Aquella que va dirigida al cliente interno, el empleado. Aparece debido a las nuevas necesidades de las compañías, en las que el empresario busca motivar a su equipo y retener a los mejores en un entorno empresarial cambiante.

La comunicación interna integra todos aquellos procesos involucrados en la transmisión y recepción de información entre todos los miembros de una organización.

### 2.1.1. Importancia

Es un factor básico y repercute enormemente en los diferentes procesos de negocio de una empresa, una mejor comunicación interna mayor es el ámbito de rendimiento.

La comunicación interna es responsabilidad de los departamentos de Recursos Humanos, marketing o relaciones públicas, pero todos los departamentos de una organización pueden contribuir a ella.

A medida que pasa el tiempo, una estrategia de comunicación interna va cumpliendo objetivos y estableciendo nuevos retos con el fin de lograr la máxima eficiencia posible.

### 2.1.2. Utilidad

El deseo de informar y de ser informados en todo aquello relacionado con la empresa.

Un sistema de comunicaciones internas que funcione bien es eficaz para motivar a los empleados a esforzarse continuamente por alcanzar el objetivo común de la organización.

La comunicación interna define como la empresa se comunica y establece el camino bidireccional de la información.

### 2.1.3. Ventajas

Son todas las ventajas lo que ofrece la comunicación interna, mejorando abiertamente la gestión de una empresa:

1. **Promueve y mantiene la información** La primera ventaja es obvia, mantiene al personal informado. Los empleados desean información sobre la empresa para la que trabajan, los proyectos en los que están trabajando y los objetivos generales de ambos. Aquellas empresas con una comunicación ineficaz y oscura, pierden rendimiento y el compromiso de los empleados.
2. **Crea y desarrolla la cultura empresarial** En cierto sentido, la función principal de las comunicaciones internas es ayudar a que la cultura de su empresa sea transparente y cercana. Mostrar las ideas y los valores de una empresa de un modo transparente ayuda a crear la cultura de empresa. La cultura empresarial se conforma por ambas



partes, el lado de la empresa necesita la comunicación interna para mostrar todo su mensaje.

3. **Crea compromiso** La información hace que el empleado sepa de la empresa y pueda expresar sus opiniones. Esto lo hace sentir parte de todo y mostrar una mayor empatía y compromiso con la empresa. Este compromiso deriva en lealtad y en una mayor capacidad de retención del talento.
4. **Mejor ambiente de trabajo** Un entorno de trabajo saludable debe ser siempre un objetivo principal de una empresa. Un sistema de comunicaciones internas eficaz fomenta un entorno de trabajo abierto, comunicativo y transparente, generando una ventaja competitiva de gran valor.

#### 2.1.4. Tipos de comunicación interna

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 **tema y posibilidad de acceso** a ella: Confidencial y no confidencial.
- 

Como hemos visto la combinación interna puede ser tanto vertical (ascendente o descendente)

#### **Comunicación según el código 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

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.

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.

#### 2.1.5. Herramientas para desarrollar una óptima comunicación

1. **Intranet** En la época de las nuevas tecnologías y el Big Data una buena intranet ayuda a establecer contenido categorizado y facilita la búsqueda de importante y valiosa información.
2. **Newsletter** Indispensables en la rutina de las empresas. Son ideales para enviar a tus empleados noticias interesantes sobre el sector para que se mantengan al día, eventos a los que asiste la empresa, valores o conceptos que quieres transmitir, testimonios o novedades en la empresa.

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>

3. **Redes sociales corporativas.** Esta herramienta ayuda a los empleados a interactuar y colaborar provocando un acercamiento entre ellos. Además de permitirles de forma más rápida y eficaz la comunicación, con la posibilidad de abrir grupos de conversación por equipos.
4. **Buzón de sugerencias.** Esta nos ayuda a recoger las ideas, feedback u opiniones de los empleados, sabiendo cosas que pueden ser de gran ayuda para la empresa. Puede ser en formato físico o virtual. La opinión del empleado es vital para la evolución y el desarrollo de la empresa.
5. **Reuniones.** Es una de las herramientas de comunicación más utilizada por los empresarios. Sirve para que los altos cargos interactúen con el personal, y así acercarse al equipo. Pudiendo informar, capacitar, motivar o coordinar nuevos objetivos. La previa planificación de estas y la buena decisión del lugar de su realización son puntos a favor.

#### 2.1.6. Cómo elaborar un plan de comunicación interna

Una óptima y profesional comunicación interna se sustenta bajo una estrategia o plan de comunicación interna. ¿Por dónde empezar?.

1. **¿Qué información se quiere compartir?** Toda estrategia de comunicación interna debe cubrir los tipos de información que se quieren compartir con los empleados: Objetivos, reconocimientos, logros, información sobre cambios, etc.
2. **Directrices sobre transparencia** En toda comunicación se va a tener información y datos para compartir y otros que no puede serlo. Es muy importante, tener una idea clara de lo que se quiere compartir y lo que se desea mantener en privado o compartir más adelante. Independientemente del nivel de transparencia que adopte como parte del plan de comunicación interna, es básico ser siempre auténtico y directo a comunicar con los empleados
3. **Establecer un horario de comunicaciones** Las comunicaciones cuanto más organizadas, mayor solidez y estabilidad darán a las partes interesadas. Este hecho lo marcará de forma directa el tipo de fuente o vía de comunicación a utilizar.
4. **Canales de comunicación** Cuanto más rico sea el catálogo de canales de comunicación mejor se llegará los destinatarios. Así pues podemos encontrar: mensajería interna de la intranet de la empresa, publicaciones en redes sociales, aplicaciones móviles, video y correo electrónico. El tipo de canal a utilizar, está vinculado directamente al tipo de nicho demográfico de la empresa, la gente joven está más abierta a opciones innovadoras que los empleados de mayor edad. Además de todo esto, se deben asignar los responsables de la creación del plan de comunicación interna, los cuales deben ser capaces de mantener los objetivos y fijar nuevos retos en la comunicación de la empresa. La comunicación interna es un proceso en continua evolución que a medio y largo plazo ofrece muchas ventajas para ambas partes interesadas y participe en la propia comunicación.

## 2.2. 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 públicos en general.

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, etc.* 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 ofrecen la empresa.

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