



**INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA  
FEMENINA DE  
ENSEÑANZA MEDIA  
QUIBDÓ**

Año: \_\_\_\_2021\_\_\_\_

**ÁREA: Comercio**  
Guía : \_X\_

Grado: \_10.\_ Sección: \_\_\_\_\_

**ASIGNATURA: Comunicación Empresarial**

**Docente responsable: Luzmila Córdoba Hidrobo.**

**FECHA: \_3 de febrero al 19 2021\_**

### COMPETENCIAS

Interpretativa

Comprensiva

Comunicativa

Laboral

Empresarial

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

SER:

SABER

SABER HACER

### INSTRUCCIONES

Desarrolle la guía acerca de la comunicación empresarial y los tipos de comunicación.

- Trabajar la guía en el cuaderno de comunicación empresarial.
- Consultar las palabras desconocidas.
- Copiar los conceptos de cada subtemas.
- Fecha para enviar las actividades: 19 de febrero.
- Enviar las actividades al correo: luzcordo22@gmail.com

### CONCEPTOS / Temas y Subtemas

## COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Se entiende como comunicación empresarial al conjunto de procesos que lleva a cabo una empresa o parte de ella con el fin de hacer viajar la información, tanto a nivel interno entre

diferentes los departamentos o puestos de la empresa como si hablamos de la comunicación de la empresa con el exterior.

Conjunto de mensaje que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y el medio externo.

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se cruzan entre los miembros y dependencia de la organización entre ella y su medio. También está destinado a influir en las opiniones, conductas, actitudes, de los públicos internos y externo de la organización, con el fin que se cumplan mejor y rápidamente sus objetivos.

La comunicación es aquel proceso en el cual existe un intercambio de ideas, es también es la expresión que utiliza el ser humano para transmitir experiencias, sentimientos etc.

## Objetivos

Establecer relaciones, darnos a conocer como ser sociable.

Ayuda a resolver diferencias.

Expresar opiniones, sentimientos y experiencias.

Lograr relaciones interpersonales satisfactorias.

Por lo tanto, la comunicación sin duda, es la habilidad que más se debe desarrollar tanto en los líderes como en sus seguidores. Es el proceso básico que facilita la independencia del sistema total y está compuesta por un conjunto de canales concedidos para aportar, seleccionar, analizar y tomar decisiones.

La comunicación empresarial es la que ocurre dentro de una organización o un mismo ambiente. En un ambiente empresarial hoy en día existe la incapacidad de colocar a las personas en la situación de compartir lo verdaderamente humano.

Escuchar las peticiones, quejas y sugerencias de los seguidores no se traduce necesariamente en la obligación de darles una respuesta afirmativa, sino de entender una necesidad emocional. Cuando alguien va acumulando molestias, confusiones, frustraciones e inconformidades tarde o temprano deberá la persona encargada de la sección empresarial liberar la presión que esta les ocasiona, si esto no se ha solucionado a tiempo la organización corre el riesgo de sufrir grandes trastornos a nivel laboral y productivo.

En la empresa surge la necesidad de que los empleados ventilen y expresen todo

aquello que les molestan o necesitan. Hay que tener cuidado de no engancharse emocionalmente con los trabajadores pero tampoco dejar de llevar un dialogo afectiva y emocionalmente correcto.

Convencimiento y negociación; Una de las habilidades de todo superior debe desarrollar es la de generar territorios comunes en los que pueda construir alianzas y consensos, toda vez que en cualquier relación humana se interactúan con personas que tienen valores, metas y puntos de vistas diferentes.

La comunicación empresarial descansa sobre tres conceptos fundamentales:

### ❖ **Organización**

Organización de una empresa: Se considera organización de proceso mediante el cual se logra coordinar el trabajo de grupos de funcionarios juntos con los recursos y elementos necesarios para desarrollar eficazmente las actividades de una empresa.

Organización formal: Es la organización oficial en la que se establecen claramente objetivos, metas, relaciones donde cada grupo de empleados tiene establecidos sus funciones.

Organización: Es seleccionar y agrupar sus actividades. Determinar a cada grupo funciones específicas. Asignar a cada grupo administradores que supervisen, coordinen y respondan por el trabajo. Cambiar e intercambiar las actividades de los grupos.

### ❖ **La información**

Surge como antídoto contra la incertidumbre “esto significa que en primer lugar, debe de haber unos patrones establecidos para generar información en situaciones perfectamente estructuradas y predecibles y además, la intención de reducir efectivamente estos niveles de incertidumbre, mediante la información.

Son ideas muy relacionadas pero diametralmente opuestas. A medida que la información aumenta los niveles de incertidumbres disminuyen y viceversa.

### ❖ **La comunicación**

Toda información no necesariamente tiene un valor comunicativo, pero toda comunicación si tiene un valor informativo.

## Tipos de comunicación

En una empresa existen varios tipos de comunicación vamos a ver algunos de ellos:

- **Sensibilización:** en los trabajadores se desarrolla una alerta particular frente a su entorno y al manejo de las consecuencias de las decisiones tomadas. La sensibilización se refiere a la percepción macroscópica de la vida empresarial, como ocurre en la intuición cosas que se deben manejar en este ambiente en su máxima expresión para evitar el fracaso organizacional.
- **Informal**  
Se manejan emociones y sensaciones que surgen de forma espontánea, se usan en la comunicación horizontal y en los grupos informales no está controlada por los ejecutivos y satisface la necesidad de interactuar sin usar un canal formal transmitiendo mensajes en forma explícita y no sigue una conducta regular.
- **Formal**  
Es la que ofrece mensajes oficiales que se presenta generalmente por escrito y en dirección vertical siguiendo un conducto regular. Ejemplo: memorando, cartas, informes, correos electrónicos.
- **Ascendente**  
Se dirige de inferior a superior ejemplo: operario supervisor.
- **Asertiva**  
Comportamiento que asume la persona abiertamente en forma directa y honesta ante una situación. Se utilizan palabras para comunicar lo que piensa y se siente haciendo preservar su derecho sin dañar al otro.

El objetivo de ser libre en toda extensión de la palabra. La libertad es un derecho natural sin importar la edad, el sexo o cualquier otra diferencia. Gracias a la libertad podemos realizar aspiraciones, un mejor de vida, formar hijos para que aprendan a tomar mejores decisiones, buscar un lugar adecuado de vivencia, participar de manera afectiva en la sociedad; todo esto es necesario para trasladar los valores a nuestro lugar de trabajo desempeñándonos perfectamente en nuestro campo teniendo en cuenta que reflejamos nuestras emociones y sentimientos en todas y cada una de las cosas que realizamos.

- **Comunicación oral**

Todas aquellas comunicaciones orales que se producen dentro de la empresa; cuyo contenido de carácter profesional, como por ejemplo: las estrategias de mercados, la política de precios o el lanzamiento de un nuevo producto, deben ser confidenciales. La revelación y el descubrimiento son un delito contemplado en la constitución.

Las comunicaciones orales dentro del ámbito de la empresa son la siguientes:

**Directa:** El emisor y el receptor intervienen alternativamente en los tipos de comunicación está **la física** donde se maneja la entrevista, una reunión etc.

**Diferida:** Transcurre un tiempo desde que el emisor envía el mensaje y el receptor lo recibe por medio de un contestador automático, buzones de voz, etc.

**Externa:** Se realiza entre dos o más personas que no pertenecen a un mismo ámbito como las comunicaciones con proveedores, clientes, organismos oficiales, etc.

Pero también intervienen dependiendo el número de personas.

**Individual:** Cuando y el receptor son solamente una persona como por ejemplo: una reunión entre jefes de mantenimiento y el jefe de personal.

**Colectiva:** Cuando interviene un grupo de personas como por ejemplo: el debate, una conferencia, etc.

#### ▪ **Acepción**

Una definición de comunicación empresarial contiene tres acepciones; .primero que todo es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, debido a que es el proceso social más importante y consustancial a toda forma de relación humana. Constituye el total de mensajes que intercambian entre sí.

Este conjunto de mensajes se intercambian en todos los niveles y de diversa, manera, a través de canales no verbales, utilizar estructuras formales y no formales.

.La segunda acepción considera la comunicación organizacional como una disciplina cuyo objeto es estudiar la forma cómo se da el fenómeno comunicativo al interior de la empresa.

.L tercera acepción aborda la comunicación como un conjunto de técnicas y

actividades orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes cruzados entre los miembros de la organización. También ver cómo influye en las opiniones, aptitudes y conductas público. Estas técnicas deben partir de la investigación para conocer mejor los problemas y necesidades. Así será más provechoso el resultado de los programas establecidos.

### ACTIVIDADES

- Elaborar un cuadro conceptual sobre la comunicación empresarial y los tipos de comunicación.
- Construir una sopa de letras teniendo en cuenta las siguientes palabras: Empresa, organización, mensaje, público, emisor, receptor canal, comunicación, ambiente, fracaso, empleados, información, supervisor.

### MEDIOS / MATERIALES / RECURSOS

Recursos Humanos.  
Material Didáctico.  
Libros  
Diccionarios  
Computador  
Revistas etc.

### BIBLIOGRAFIA Y / O WEB GRAFIA

Libros de comunicación Empresarial  
Internet.

## FORMATO DE RÚBRICA PARA EVALUAR LAS CLASES DE PÁRRAFOS

CRITERIOS PARA EVALUACION	DESEMPEÑO			
	SUPERIOR 5	ALTO 4	BASICO 3	PENDIENTE PARA RETROALIMENTAR
<b>Participación</b>	La estudiante mostró gran entusiasmo se centró en la tarea. Y hace una excelente participación	La estudiante mostró buen entusiasmo, se centró en la tarea y buena participación	La estudiante si trabajó, pero perdió la concentración o se frustró. No distrajo a otros.	. La estudiante con frecuencia perdió la concentración o se frustró y distrajo a otros.
<b>Contenido</b>	Identifica eficazmente los tipos de comunicación teniendo un excelente desempeño	Identifica de manera clara los tipos de comunicación	Identifica algunos tipos de comunicación con dificultad	. No identifica los tipos de comunicación y pide ayuda.
<b>Vocabulario</b>	Utiliza un vocabulario amplio y no repite palabras.	Utiliza con facilidad un buen vocabulario.	Utiliza un vocabulario limitado.	. Utiliza un vocabulario limitado y repite palabras.