

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CONCEPTO

La comunicación institucional hace referencia a la **forma en la que una organización se comunica con sus diferentes públicos**. El principal objetivo de dicha comunicación es **transmitir su identidad, valores, objetivos y actividades**. En este contexto, se trata de una **estrategia de comunicación** que busca construir, mantener y fortalecer una imagen positiva de la organización.

Puede **llevarse a cabo a través de diferentes medios**, como el sitio web de la organización, las redes sociales, los medios de comunicación, eventos y actividades de relaciones públicas, boletines internos, entre otros. Es importante destacar que la comunicación institucional **no solo se enfoca en transmitir información, sino también en escuchar, atender y dar respuesta** a las necesidades de los diferentes públicos de la organización, lo que puede contribuir a una gestión más efectiva y a una mayor satisfacción de los mismos.

IMPORTANCIA

Es importante en la sociedad debido a que **las organizaciones y las instituciones tienen un papel fundamental en la vida cotidiana de las personas y en el desarrollo de la sociedad** en general. Así como la responsabilidad que de **asegurar que la opinión pública y la sociedad conozcan las decisiones sobre la institución**, ya que actuando en el marco democrático las acciones de la administración recaerán sobre toda la ciudadanía.

Por otro lado, la comunicación institucional es **imprescindible a la hora de informar y educar**. En este sentido, las organizaciones y las instituciones son **responsables de proporcionar información relevante y útil** a los ciudadanos, ya sea en temas de interés público, educación, salud, medio ambiente, entre otros. Además, es esencial **fomentar la transparencia** en las actividades y decisiones de los organismos públicos para **mejorar la credibilidad** en la sociedad.

Asimismo, puede **promover la participación ciudadana** en la toma de decisiones y en la solución de problemas de interés común; **fortalecer el diálogo y el entendimiento** entre las diferentes partes interesadas; y **contribuir al desarrollo sostenible** sensibilizando y concienciando a la sociedad sobre la importancia de adoptar prácticas y políticas que favorezcan el desarrollo sostenible y la preservación del medio ambiente.

TIPOS DE COMUNICACIÓN DENTRO DEL ÁMBITO INSTITUCIONAL

La comunicación institucional puede variar en función de la organización y sus objetivos. Los principales tipos son:

1. **Comunicación interna:** es la comunicación que se lleva a cabo dentro de la organización y está dirigida a los empleados y colaboradores de la misma. Su objetivo es mantener informados y motivados a los miembros de la organización.
2. **Comunicación externa:** se dirige a los públicos externos a la organización, como los clientes, accionistas, proveedores, entre otros. Su objetivo es crear y mantener relaciones positivas con estos públicos.
3. **Comunicación corporativa:** se refiere a la comunicación que se realiza para transmitir la imagen, los valores y los objetivos de la organización a sus diferentes públicos.
4. **Comunicación de crisis:** se realiza en situaciones de crisis para informar y tranquilizar a los diferentes públicos de la organización, minimizar los daños y restaurar la imagen de la organización.
5. **Responsabilidad social corporativa:** trata de dar a conocer las acciones y compromisos de la organización en materia de responsabilidad social y ambiental.
6. **Comunicación digital:** es la comunicación que se realiza a través de medios digitales como redes sociales, correos electrónicos, aplicaciones, sitios web, entre otros.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN

La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u

organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.

La comunicación organizacional se centra en gran medida en la construcción de relaciones y la interacción con los miembros internos de la organización y los públicos externos interesados.

FORMAS DE VER LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- La comunicación *dentro* de las organizaciones (donde la comunicación es parte de la organización).
- La comunicación *como* organización (es decir, las organizaciones son el resultado de la comunicación de quienes las integran).

Es importante resaltar que la comunicación no consiste únicamente en la transmisión de mensajes entre emisores y receptores, sino que se trata de un **proceso complejo de significados, construcción de sentido y negociación de normas** creadas por las personas implicadas en un contexto determinado, que en este caso se refiere a una organización.

¿PARA QUÉ SE UTILIZA LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL?

- Definir todos los pasos necesarios para realizar con éxito las tareas relacionadas con funciones y responsabilidades específicas de ventas, servicios y producción.
- Afrontar los cambios inesperados a través de la creatividad y la adaptación individual y colectiva.
- Completar tareas a través del desarrollo de políticas claras, procedimientos y reglamentos que apoyan las operaciones diarias y continuas.
- Desarrollar mejores relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, considerando aspectos emocionales, éticos y sensibles.
- Coordinar, planificar y controlar las operaciones de toda la organización de acuerdo con los objetivos planteados por la dirección.
- Crear un clima y una cultura organizacional positiva, es decir, que sea consciente y promueva las actitudes, valores y objetivos que caracterizan a la organización y a sus miembros.
- Desarrollar estrategias organizacionales que contemplen las necesidades de los colaboradores, con el fin de evitar el agotamiento y problemáticas de este alcance.

Importancia de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional favorece la gestión empresarial a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propician una **mayor productividad, calidad, integración del trabajo colectivo**.

Para prosperar en una organización, los empleados deben ser hábiles en la presentación en público, la escucha y la comunicación interpersonal.

En la actualidad, las organizaciones buscan personas que sepan seguir y dar instrucciones, escuchar con precisión, proporcionar comentarios útiles, llevarse bien con los compañeros de trabajo y los clientes, establecer redes, trabajar bien en equipo, resolver problemas de forma creativa y crítica y presentar ideas de manera comprensible.

TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Comunicación direccional

La comunicación organizacional puede entenderse de acuerdo con su dirección, lo que significa que la información puede fluir hacia abajo, hacia arriba o en sentido horizontal.

- **Comunicación direccional descendente.** Parte de los directivos y mandos altos hacia los empleados de primera línea. Este tipo de comunicación suele incluir instrucciones o tareas que los empleados deben realizar, y también puede incluir la política de la organización o las evaluaciones de rendimiento.

Aunque la mayor parte de la comunicación descendente se realiza por escrito, como los correos electrónicos, los memorándums y las directrices políticas, también puede realizarse de forma verbal a través de reuniones y llamadas telefónicas.

- **Comunicación direccional ascendente.** En esta los mensajes fluyen desde los empleados de nivel inferior hacia los superiores. Este tipo de comunicación puede incluir proyectos o entregas que los empleados deben compartir entre sus jefes. Por ejemplo, a través de una [encuesta de feedback laboral](#), los empleados pueden hacer comentarios y sugerencias a los superiores sobre su trabajo, su rendimiento o los negocios de la empresa. Este tipo de comunicación

suele proporcionar a la dirección información y datos que se utilizan para tomar decisiones importantes en las empresas.

- **Comunicación direccional horizontal.** Este tipo de comunicación tiene lugar entre empleados que se encuentran en el mismo nivel de la jerarquía. Pueden estar en el mismo departamento o en otras áreas de la empresa. Al igual que la comunicación informal, este tipo de comunicación es rápida y a menudo espontánea. La mayor parte de la comunicación horizontal es verbal y no escrita.

Comunicación interna y externa

Los tipos de comunicación organizacional más conocidos son la interna y la externa, que pueden entenderse de la siguiente manera:

Comunicación interna

Tiene lugar entre los miembros de la organización. Puede ser entre toda la empresa o en pequeños grupos de personas, como departamentos o equipos de proyectos.

La [comunicación interna](#) puede ser formal e informal. La formal suele ser por escrito e incluye las evaluaciones de rendimiento, las actualizaciones de la empresa y los resultados de las ventas. Este tipo de información suele ser sólo para los empleados y no está disponible para personas externas a la organización.

La comunicación interna ayuda a crear un ambiente de cordialidad y a estimular las actividades laborales, ayudando a los empleados a conocer la organización y familiarizarse con ellas.

También es favorable para el reconocimiento del desempeño de los colaboradores, fomentar el intercambio de información en toda la organización.

Comunicación externa

Es aquella que está dirigida específicamente a personas ajenas a la organización, como clientes, clientes potenciales, socios, medios de comunicación, competidores u organismos reguladores como el gobierno.

Las empresas dedican tiempo a elaborar cuidadosamente los mensajes destinados al público externo para que la empresa sea percibida de forma positiva.

La mayor parte de la comunicación externa es formal y estructurada y se envía a través de canales específicos para que el público reciba el mensaje.

Por ejemplo, las promociones de ventas a clientes potenciales pueden enviarse a través de una campaña de correo electrónico dirigida, mientras

que las noticias sobre el nombramiento de un nuevo director general pueden enviarse a los medios de comunicación y al gobierno a través de un comunicado de prensa.

Comunicación formal e informal

La comunicación organizacional puede clasificarse por el nivel de formalidad que se utiliza.

- **Comunicación formal.** Suele tener una estructura organizativa específica y un mensaje estandarizado y cuidadosamente elaborado. La empresa se asegura de que la comunicación fluya a través de un canal que se adapte a la audiencia. Por ejemplo, las noticias formales de la empresa dirigidas a los clientes pueden enviarse a través de un comunicado de prensa oficial. Sin embargo, las noticias formales de la empresa dirigidas a los empleados pueden enviarse a través de un memorándum o transmitirse a través de una reunión.
- **Comunicación informal.** Ocurre en las interacciones diarias que se dan entre los miembros de una organización de manera no oficial. Generalmente se trata de una comunicación casual y espontánea que se da en un ambiente de trabajo común o entre personas que comparten afinidades y gustos comunes.

