

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Para comunicarse de manera efectiva, debemos darnos cuenta que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con los demás. **Anthony Robbins.**

COMUNICACIÓN

La comunicación se entiende como la acción de comunicar o comunicarse; mientras que comunicar es hacer saber a alguien cierta cosa.

De estos dos conceptos se desprenden dos ideas fundamentales. En primer lugar, mediante la comunicación hacemos llegar a otras personas nuestros pensamientos e ideas, manifestamos nuestros sentimientos y nos relacionamos. La comunicación es, por tanto, un proceso mediante el cual enviamos y recibimos mensajes. Es un intercambio de información, de mensajes transmitidos mediante una serie de códigos que aceptamos y comprendemos. Es así como se entiende que la comunicación es la forma más importante de interacción social, es la base de todas las relaciones humanas.

Es conveniente ampliar este concepto para lo cual puede diferenciarse así:

- **Comunicación Unidireccional:** Se produce cuando se da noticia o cuando se proporcionan datos sobre alguna cosa determinada. Es un tipo de información más impersonal. La información se transmite en un solo sentido.
- **Comunicación Bidireccional:** Se produce cuando se participa, cuando se pone en común alguna idea o información. La comunicación siempre implica un retorno, una posibilidad de intervención.

Con base en lo anterior, se puede entender a la comunicación como un proceso mediante el cual una persona transmite un mensaje para provocar una respuesta o conducta.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



la entidad, pero que afecten su desempeño.

Información secundaria

Elemento de control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad, proveniente del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad.

Sistemas de información

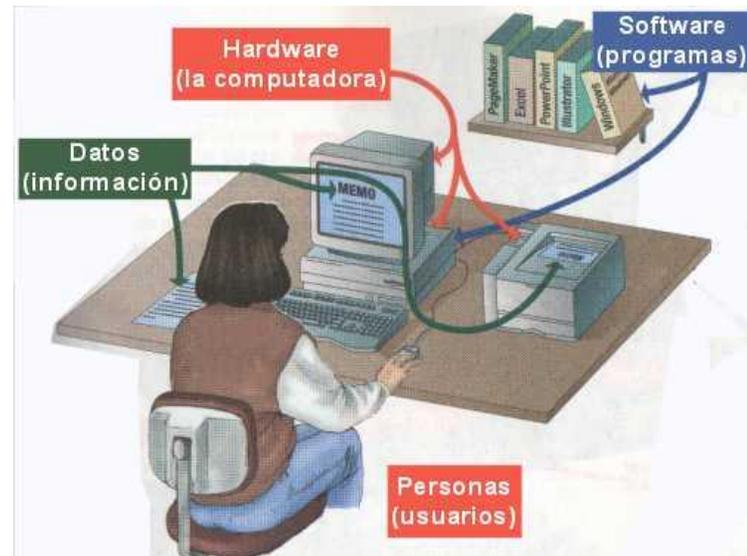
Elemento de control conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información.

INFORMACION

Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Información primaria

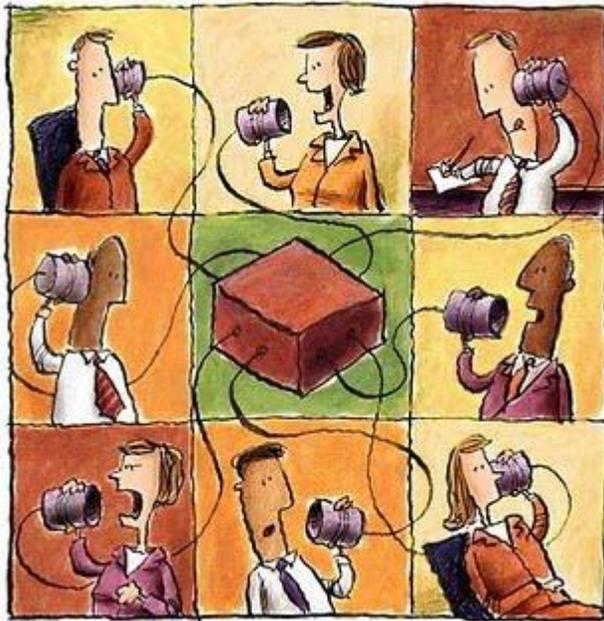
Elemento de control conformado con los por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización esta permanente contacto así como de las variables que no están en relación directa con



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo, o una de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra subparte. Esto nos clarifica el hecho de que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con la organización.



TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Los mensajes siguen unos caminos dentro del espacio organizacional denominados redes de comunicación. Gran parte de estas redes son líneas formales de comunicación, en tanto que otras son líneas informales.

- **LA COMUNICACIÓN FORMAL:** Es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

- **LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados; uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: "quien, debe hacer que, cuando, como, donde, y por qué".

- **LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Es la que va del subordinado a hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



• **LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL:**
Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Elemento de control que garantiza la difusión de la información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos

utilizados por la entidad, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.



REFLEXIONEMOS!

COMO ES TU COMUNICACIÓN?

CONOCES LOS MECANISMOS QUE TIENE LA ENTIDAD PARA OBTENER LA INFORMACION PRIMARIA?

TE INVITO A QUE PREGUNTES POR NUESTRO PLAN DE MEDIOS

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Asesora de Control Interno