



ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN





Unidad de aprendizaje 3:
LIDERAZGO Y GRUPOS
Sesión 13:
LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA SESIÓN

- ✓ Comprender el rol de la comunicación organizacional.
- ✓ Cómo lograr la comunicación eficaz

TEMA 1

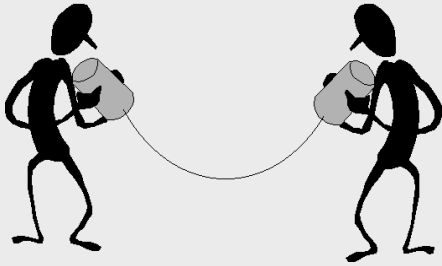
1. La comunicación

1. La comunicación



**Es la
transferencia y
la comprensión
de datos e
información**

1. La comunicación



C
O
M
U
N
I
C
A
C
I
Ó
N

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Es la comunicación
entre dos o más
personas

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Son todos los
patrones, redes y
sistemas de
comunicación en un
organización

1. La comunicación

Funciones de la Comunicación

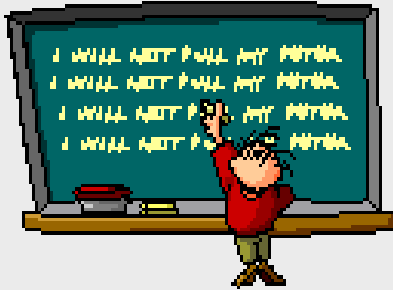


Comunicar
es compartir

1. La comunicación

Formas de la Comunicación

Escrita



Acciones



Oral

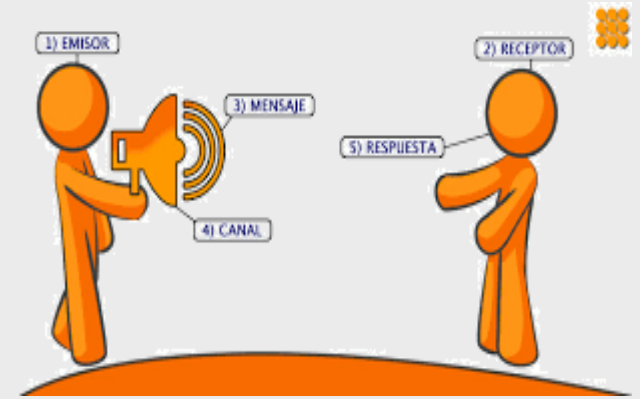


Gestual

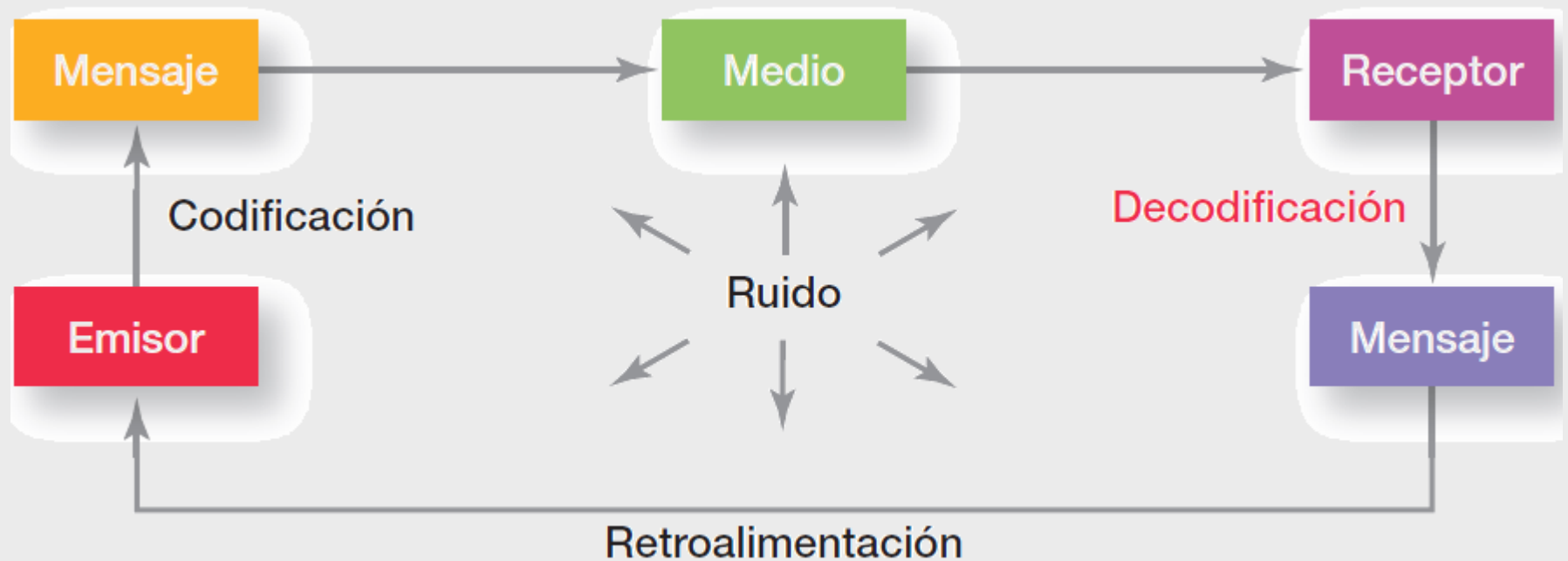


A cartoon character with a red shirt and blue pants is pointing at a chalkboard. The chalkboard has the sentence "I WILL NOT KILL MY MOTHER" written four times in yellow chalk.

1. La comunicación



El Proceso de la Comunicación Interpersonal



1. La comunicación

Barreras de la Comunicación

FILTRADO	Es la manipulación deliberada de la información.
EMOCIONES	La forma de sentir de un receptor al momento de recibir el mensaje.
SOBRECARGA DE INFORMACIÓN	La cantidad de información recibida excede la capacidad del receptor.
ACTITUD DEFENSIVA	Cuando las personas sienten que se les está amenazando.
LENGUAJE	Las palabras pueden significar cosas diferentes a personas diferentes.
CULTURA NACIONAL	Las culturas de los colaboradores determinan la forma de comunicarse.



1. La comunicación

Formas de superar las barreras de la Comunicación

1. UTILIZAR LA RETROALIMENTACIÓN
2. SIMPLIFICAR EL LENGUAJE
3. ESCUCHAR ACTIVAMENTE
4. LIMITAR LAS EMOCIONES
5. VIGILAR LAS SEÑALES NO VERBALES



1. La comunicación

El comportamiento de los oyentes activos



1. La comunicación

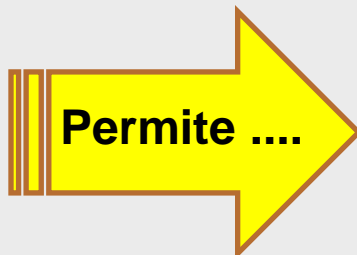
La Comunicación Organizacional

LA COMUNICACIÓN FORMAL

Comunicación que sigue la cadena oficial de mando o es parte de la comunicación requerida para realizar el trabajo.

LA COMUNICACIÓN INFORMAL

Comunicación que no está definida por la jerarquía estructural de la organización.



- Permite a los empleados satisfacer su necesidad de interacción social.
- Puede mejorar el desempeño de la organización al crear canales de comunicación más efectivos y rápidos.

1. La comunicación

Flujo de la Comunicación

HACIA ABAJO

Informar, dirigir, coordinar, evaluar, comunicar metas, problemas, informas políticas, procedimientos...

HACIA ARRIBA

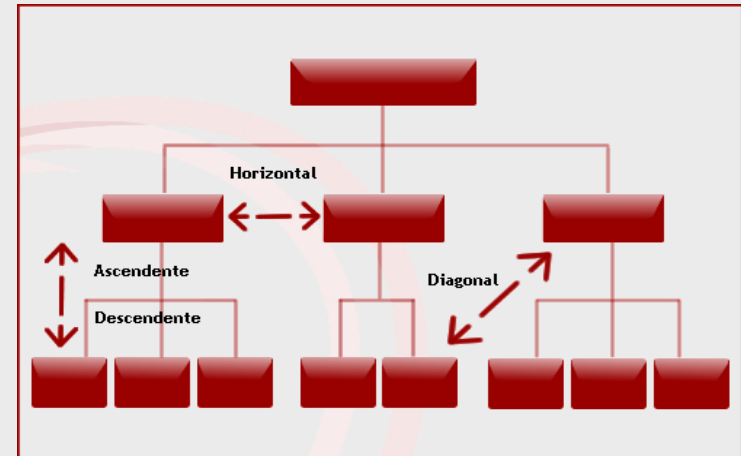
Reportes sobre el avance del trabajo, reportar problemas, proponer ideas para mejorar, buzones, encuestas...

HORIZONTAL

Coordinaciones, retroalimentación, requerimientos, difusión, aportes...

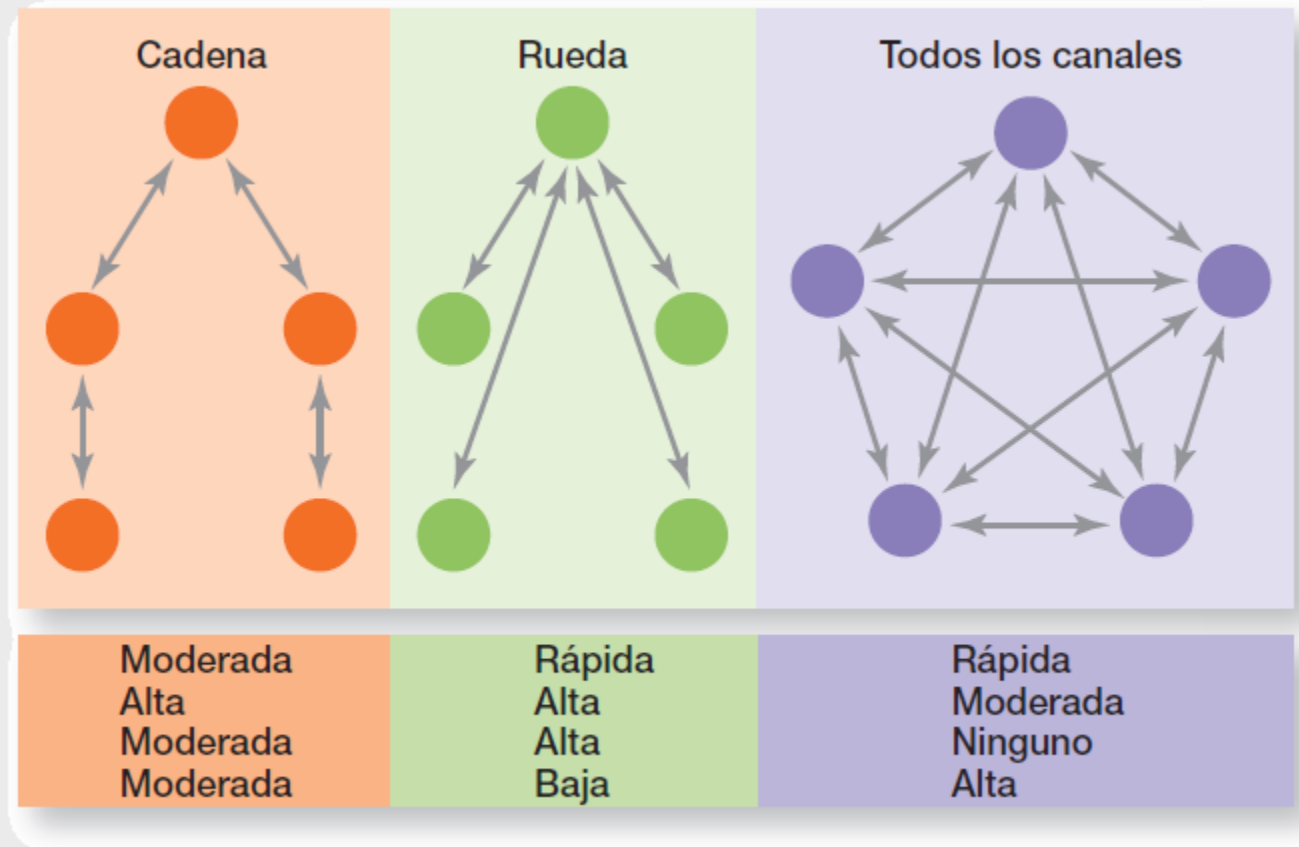
DIAGONAL

Eficiente, veloz...



1. La comunicación

Redes de Comunicación Organizacional



1. La comunicación

Diseño del lugar de trabajo y comunicación



- **Espacios de trabajo abiertos**

Lugares de trabajo con pocas barreras y cercos físicos.

1. La comunicación

Temas relativos a la comunicación en las organizaciones actuales

- **Manejo de la comunicación en un mundo con Internet**
 - Problemas legales y de seguridad.
 - Uso inapropiado del correo electrónico de la compañía y de los mensajes de texto instantáneos.
 - Pérdida de información confidencial o privada debido a la diseminación inadvertida o deliberada de la misma o a causa de los hackers.
 - Interacción personal.
 - Estar conectados no es lo mismo que tener un contacto cara a cara.
 - En los entornos virtuales pueden darse dificultades para lograr la comprensión y la colaboración.

1. La comunicación

¿Cómo afecta la TI a las organizaciones?

- Elimina las restricciones de tiempo y distancia.
- Permite que la información se comparta.
- Integra la toma de decisiones y el trabajo.
- Genera problemas para los empleados, ya que les hace estar accesibles constantemente.



Reflexiona un momento

- **El ser humano no practica la comunicación eficaz.**
- **La comunicación es de baja intensidad en muchas empresas.**



Ejercicio

- **Evalúa la comunicación en tu empresa, utilizando los contenidos aprendidos en la presente sesión y concluye.**

Preguntas...

Si, luego del estudio de este material, tienes dudas sobre alguno de los temas, ingresa al Aula Virtual y participa en el **foro de dudas académicas** de la unidad.



**Continúa con las actividades
propuestas en la sesión.**

Material producido para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Autor: **José Luis López Calle**

COPYRIGHT ©UPC 2015