

CAPITULOS 13-14

13. ¿COMO ENTENDER EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL?

14. GERENTES Y COMUNICACION

INTEGRANTES:

- BERNARDO DECUIR SAAVDRA
- HANSEL DAVID DEVEILED CASTELLANOS
- CARLOS FLORES GARCIA
- JOAQUIN IVAN CORTES HERNANDEZ

DOCENTE:

ING. ULISES CORTES SILVA

13.1 ENFOQUE Y OBJETIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- La productividad del empleado es una medida de desempeño tanto de la eficiencia como de la efectividad. El ausentismo es no presentarse a laborar. La rotación es el retiro permanente voluntario o involuntario de una organización. El comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) es un comportamiento discrecional que no es parte de los requerimientos formales del trabajo de un empleado, pero que promueve el funcionamiento efectivo de una organización. La satisfacción en el trabajo es la actitud general de un individuo hacia su trabajo. El mal comportamiento en el lugar de trabajo es el comportamiento intencional del empleado potencialmente dañino para la organización o para las personas dentro de la organización.

13.2 ACTITUDES Y DESEMPEÑO LABORAL

- La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. La participación en el trabajo es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización. El compromiso del empleado significa que los empleados estén conectados con, satisfechos con y entusiastas sobre sus trabajos.

13.3 PERSONALIDAD

- El MBTI® mide cuatro dimensiones: interacción social, preferencia para reunir datos, preferencia para tomar decisiones y estilo de toma de decisiones. El modelo de los cinco grandes consta de cinco rasgos de personalidad: extroversión, amabilidad, escrupulosidad, estabilidad emocional y apertura a la experiencia. Otros cinco rasgos de la personalidad que pueden ayudar a explicar el comportamiento individual en las organizaciones son el locus de control, el maquiavelismo, la autoestima, la autovigilancia y toma de riesgos. La manera en que una persona responde de manera emocional y la manera en que maneja sus emociones es una función de la personalidad; una persona que es emocionalmente inteligente tiene la habilidad de notar y manejar las manifestaciones y la información emocional.

13.4 PERCEPCIÓN

- La percepción es la manera en que damos significado a nuestro entorno al organizar e interpretar impresiones sensoriales. Los gerentes necesitan entender la percepción ya que las personas se conducen de acuerdo con sus percepciones.

13.5 APRENDIZAJE

- El condicionamiento operante sostiene que el comportamiento está relacionado con sus consecuencias. Los gerentes lo pueden utilizar para explicar, predecir e influir en el comportamiento. La teoría del aprendizaje social dice que los individuos aprenden al observar lo que le sucede a otras personas y al experimentar algo de manera directa.

13.6 SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- Los empleados de la generación Y traen consigo nuevas actitudes al lugar de trabajo. Los principales retos de dirigirlos tienen que ver con cuestiones como la apariencia, la tecnología y el estilo gerencial. El mal comportamiento en el trabajo puede manejarse si se reconoce que existe, se analiza cuidadosamente a los empleados potenciales en busca de posibles tendencias negativas y, lo más importante, se presta atención a las actitudes de los empleados a través de encuestas acerca de la satisfacción y la insatisfacción laboral.

14.1 NATURALEZA Y FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- La comunicación es la transferencia y comprensión del significado. La comunicación interpersonal es la comunicación entre dos o más personas. La comunicación organizacional son todos los patrones, redes y sistemas de comunicación dentro de una organización. Las funciones de la comunicación incluyen controlar el comportamiento de los empleados, motivarlos, proporcionar un escape para la expresión emocional de los sentimientos y la satisfacción de las necesidades sociales, así como darles información.

14.2 MÉTODOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- Los métodos de comunicación incluyen la comunicación cara a cara, por vía telefónica, reuniones de grupo, presentaciones formales, memoranda, el correo tradicional, faxes, las publicaciones para empleados, paneles de anuncios, otras publicaciones de la compañía, las cintas de audio y video, líneas de acceso directo, correo electrónico, las conferencias por computadora, el correo de voz, las teleconferencias y las videoconferen

14.3 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA

- Entre las barreras de la comunicación efectiva están el filtrado, las emociones, la sobrecarga de información, la actitud defensiva, el lenguaje y la cultura nacional. Los gerentes pueden superar estas barreras mediante la retroalimentación, por la simplificación del lenguaje, escuchar activamente, limitar las emociones y vigilar las señales no verbales.

14.4 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- La comunicación formal es aquella que tiene lugar por los acuerdos de trabajo organizacionales prescritos. La comunicación informal no está definida por la estructura jerárquica de la organización. La comunicación en una organización puede fluir hacia abajo, hacia arriba, horizontal y diagonalmente. Los tres tipos de redes de comunicación son la cadena, en la que la comunicación fluye de acuerdo con la cadena formal de mando; la rueda, en la cual la comunicación fluye entre un líder claramente identificable y fuerte y los demás dentro de un equipo de trabajo, y la red tipo todo canal, en la cual la comunicación fluye libremente entre todos los miembros de un equipo de trabajo.

14.5 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- La tecnología ha cambiado radicalmente la forma de comunicarse de los miembros de una organización. Mejora la habilidad del gerente para monitorear el desempeño; da información más completa a los empleados para que tomen decisiones más rápidamente; ha provisto a los empleados con más oportunidades de colaborar y compartir información, y ha hecho posible que la gente esté totalmente accesible, a cualquier hora y en cualquier lugar.

14.6 SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- Los dos retos principales en el manejo de la comunicación en un mundo de Internet son los asuntos legales y de seguridad, y la falta de interacción personal. Las organizaciones pueden manejar el conocimiento al facilitar que los empleados se comuniquen y compartan su conocimiento para así aprender unos de otros sobre otras maneras de hacer su trabajo de manera más efectiva y eficiente. Una forma de hacerlo es a través de bases de datos de información en línea y otra es mediante comunidades de práctica. Comunicarse con los clientes es una cuestión gerencial importante porque el tipo de comunicación que se lleva a cabo y la manera en que se lleva a cabo pueden afectar considerablemente la satisfacción de un cliente con el servicio así como la probabilidad de que se convierta en un cliente cautivo. La política correcta afecta la comunicación ya que a veces restringe la claridad de la misma. No obstante, los gerentes deben vigilar que su elección de palabras no ofenda a los demás.