



***COMUNICACIÓN  
EN LA  
ORGANIZACIÓN***

# ANÁLISIS

## del ENTORNO



**¿HOLA...?** Las compañías sostienen que están mejorando sus comunicaciones con los empleados en esta agitada era de adelgazamientos. Pero una encuesta reciente muestra que no está haciendo un gran trabajo.

### LOS EMPLEADOS ENCUESTADOS DICEN QUE:



NO CREEN LO QUE LA  
GERENCIA DICE  
64%



NO ESTÁN BIEN  
INFORMADOS DE LOS  
PLANES DE LA COMPAÑÍA  
61%



NO CONSIGUEN  
QUE SE LES EXPLIQUE  
BIEN LAS DECISIONES  
54%

**LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

- *“En una compañía descentralizada y orientada a los clientes, un buen líder dedica más tiempo a la comunicación que a cualquier otra actividad”*

*(Jan Carlzon)*

- *“El punto ideal en el cual comenzar es una actitud abierta: escuchar, mantenerse en contacto, sentir empatía”*

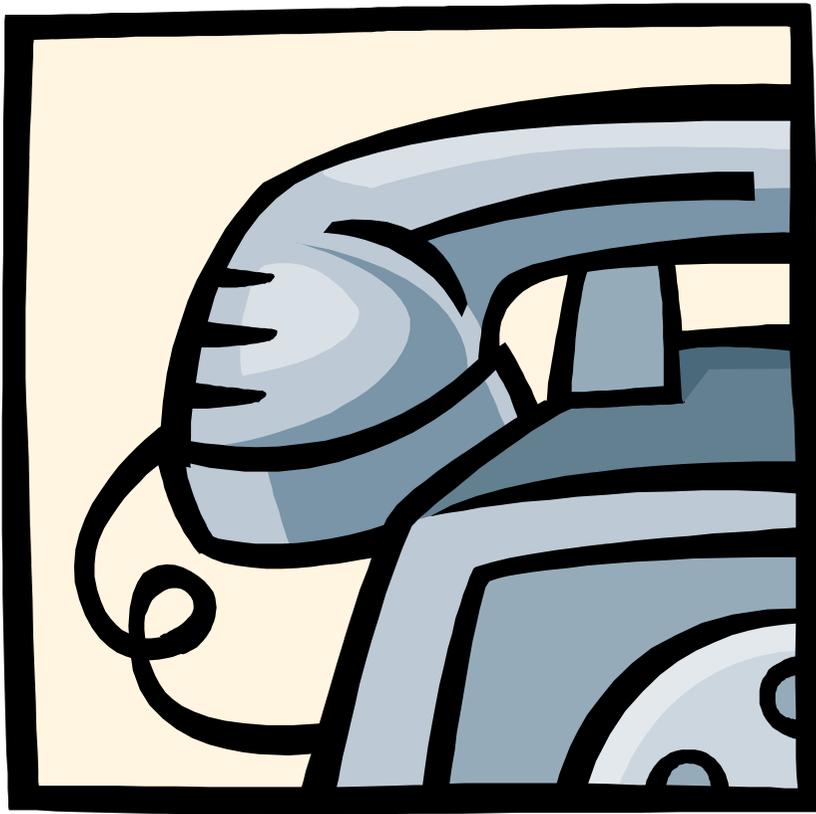
*(Thomas J. Peters y Nancy K. Austin)*

- *“La comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice.”*

# COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN

- Es el intercambio de información entre los individuos; por tanto, constituye uno de los pilares de la experiencia humana y la organización social.
- La comunicación es un factor transversal que atraviesa todas las disciplinas y que determina, entre otras actividades, la coordinación de la actividad humana.

# IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION



- *Todo acto de comunicación influye de alguna manera en la organización.*

**La comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales:**

- Proporcionar información y la explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas.
- Proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

# Para qué sirve la información?

- Los administradores precisan de información útil y oportuna para la toma de decisiones.



**La comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales:**



# ALGUNOS SUPUESTOS

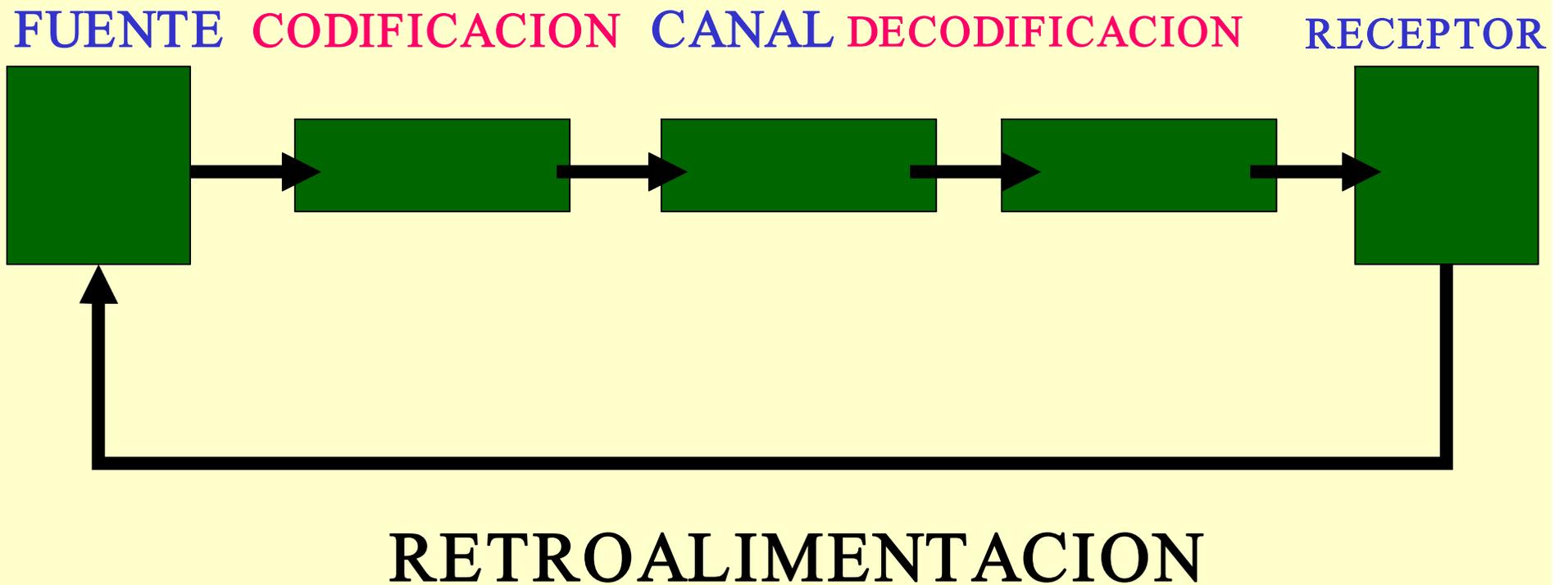
- 1 El hombre trabaja mejor cuando conoce los estándares de su trabajo.
- 2 La organización opera con más eficiencia cuando el empleado y el jefe saben cuáles son las responsabilidades y los estándares de desempeño que la empresa espera de ellos.
- 3 Cada empleado puede ser ayudado para que dé la máxima contribución a la empresa y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades.

# PROCESO DE LA COMUNICACION

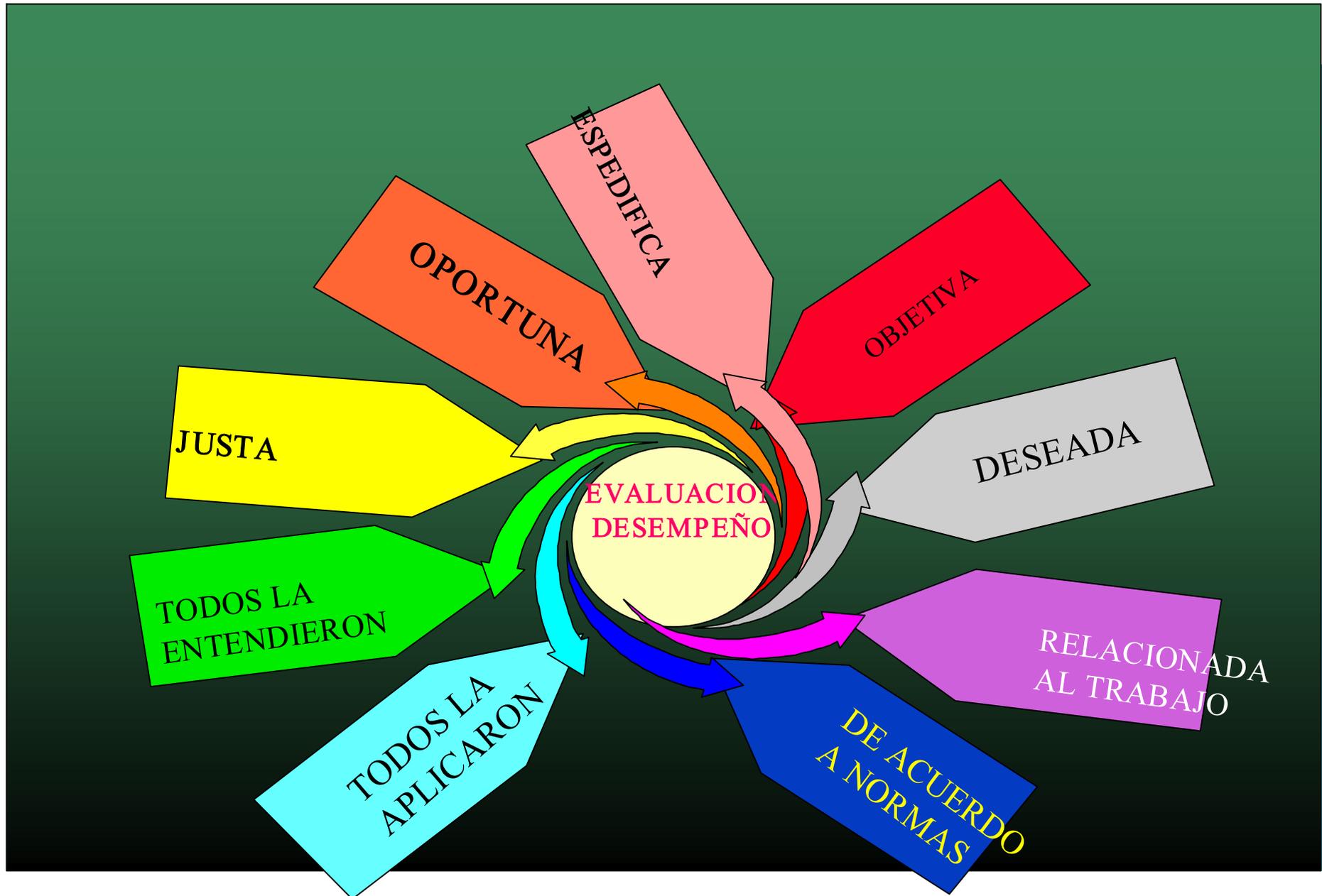


- Los pasos entre la fuente y un receptor que dan como resultado la transferencia y el entendimiento del significado.

# PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



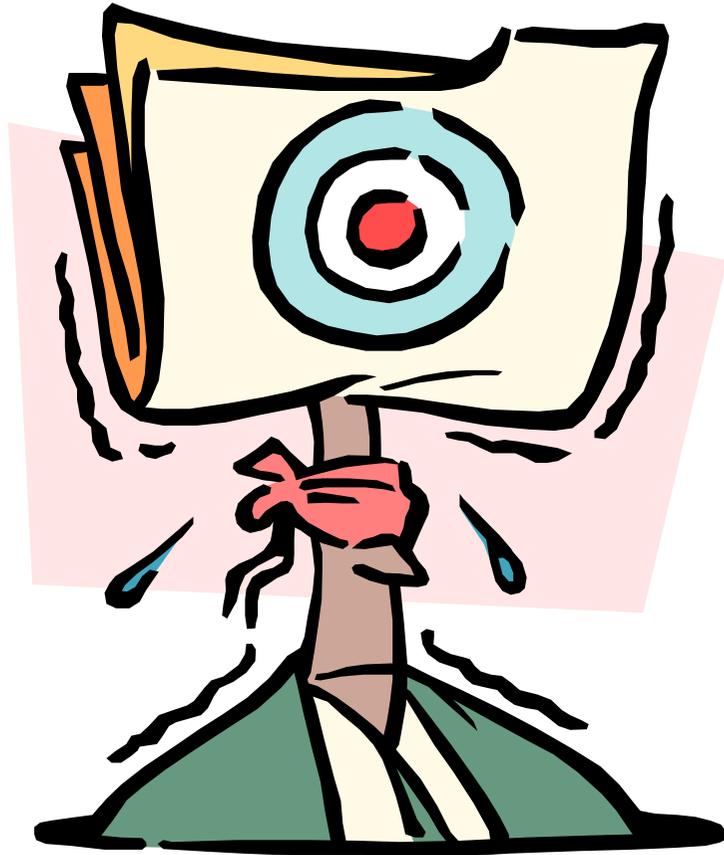
# RETROALIMENTACION



# PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- MENSAJE, aquello que se comunica.
- CANAL, el medio a través del cual viaja un mensaje de comunicación.
- DECODIFICACION, traducir el mensaje de la comunicación de la fuente.
- CIRCUITO DE RETROALIMENTACION, el último eslabón en el proceso de comunicación, en él se coloca el mensaje de regreso.

# APRENSION EN LA COMUNICACION



- Excesiva tensión y ansiedad por la comunicación oral, la comunicación escrita o por ambas.

# FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

## FUNCIONES

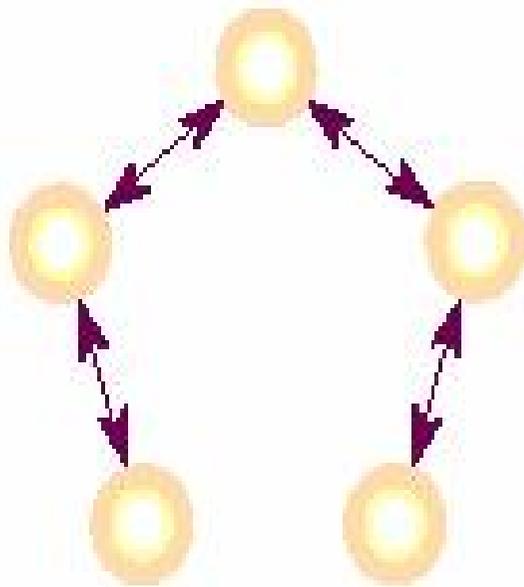
- Control
- Motivación
- Expresión emocional
- Toma de decisiones

# DIRECCIONES DE LA COMUNICACIÓN

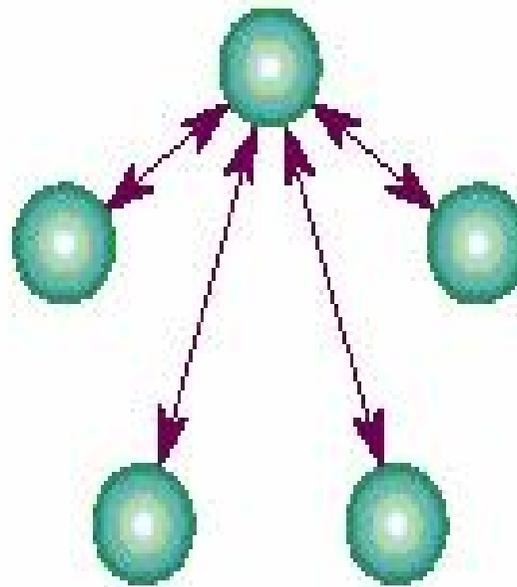


# REDES DE COMUNICACIÓN

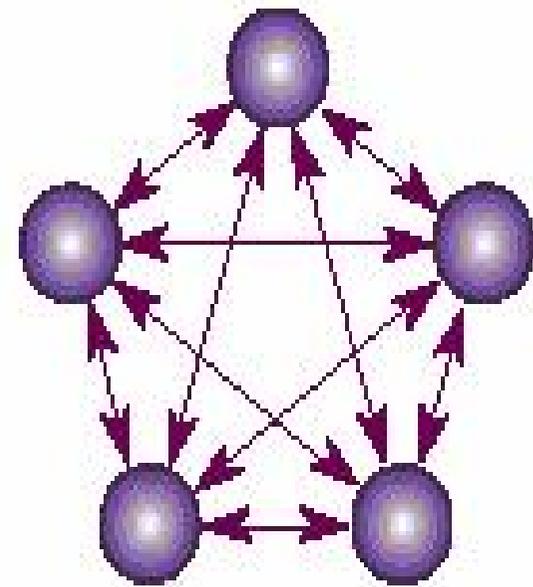
**cadena**



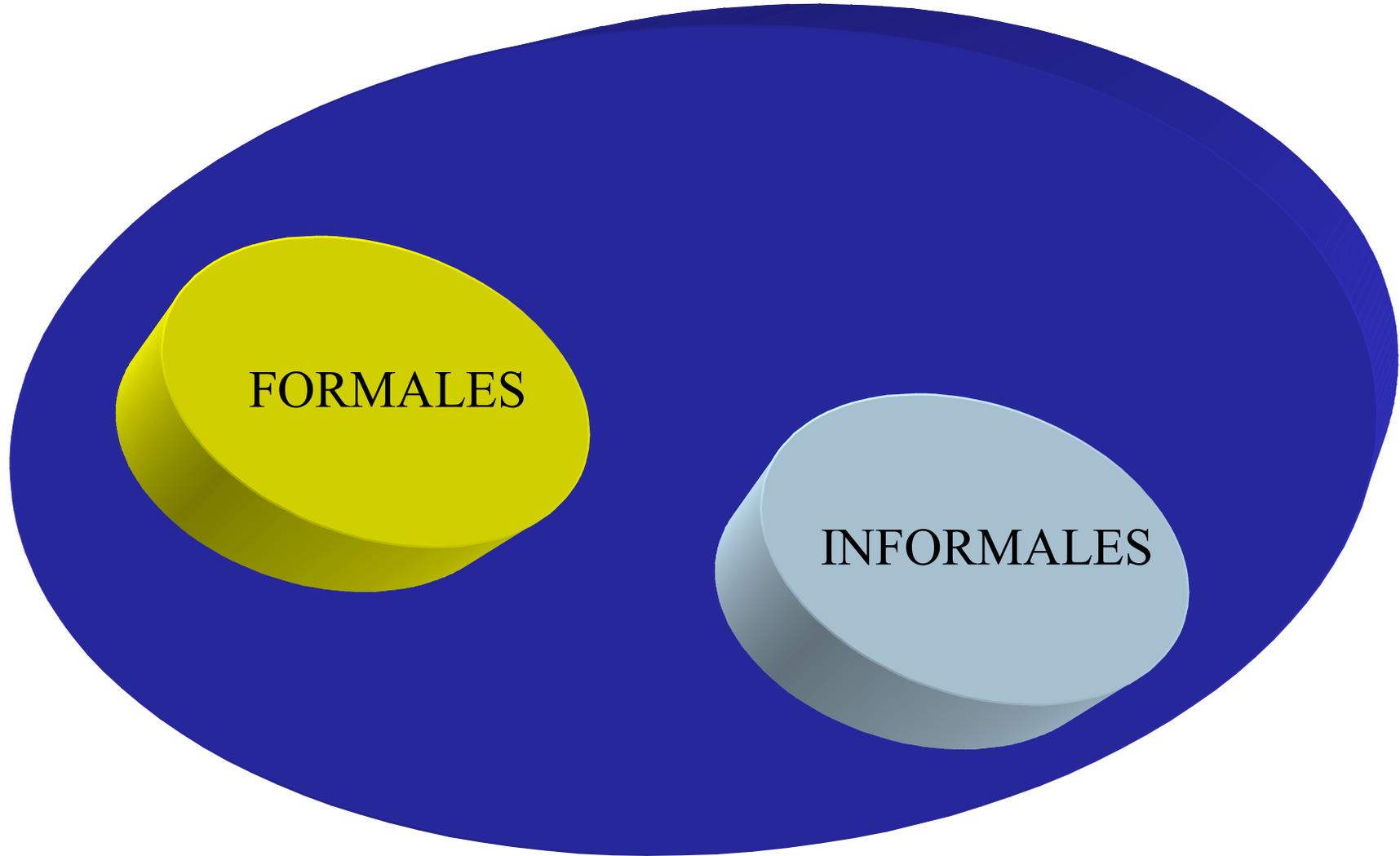
**rueda**



**círculo**



# REDES DE COMUNICACION

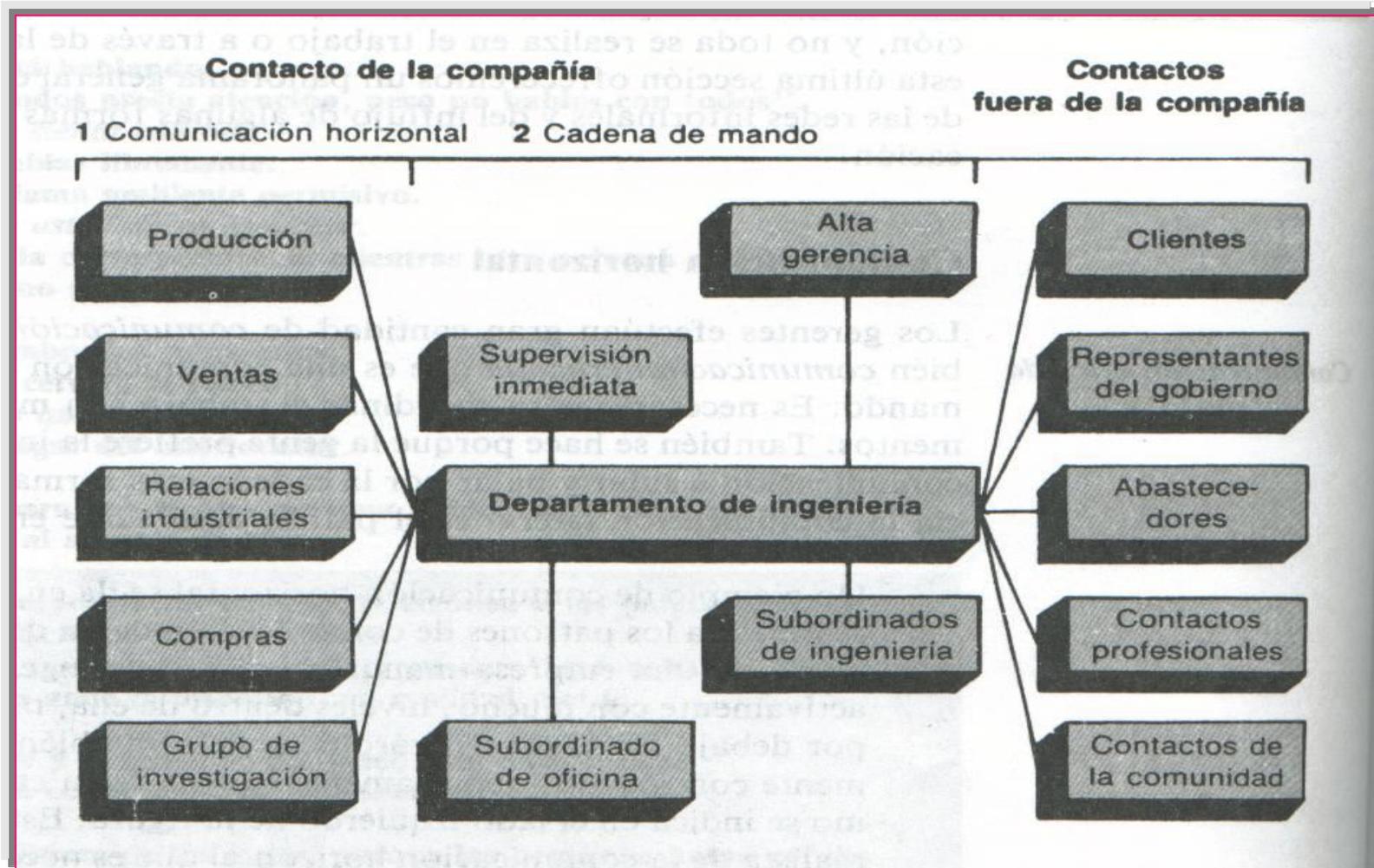


# RED DE COMUNICACION



- CANALES POR LOS CUALES FLUYE LA INFORMACION.

# RED DE COMUNICACION



# REDES FORMALES

- Comunicaciones relacionadas con la tarea que sigue la cadena de autoridad. Está relacionada con la tarea.



# RED INFORMAL



- La comunicación mediante el rumor o chisme. Es libre de moverse en cualquier dirección, salta niveles, autoridad, y probablemente satisface las necesidades sociales de sus miembros de un grupo para facilitar sus logros de tarea.

# EL CHISME



- No está controlado por la gerencia.
- Es percibido por la mayoría de los empleados como más creíble y confiable de lo que comunica la gerencia.
- Se utiliza para servir los intereses de las personas dentro de él.

# EL RUMOR



- Surge cuando existe ambigüedad, tensión o ansiedad en los grupos de la organización.

# Como evitar las consecuencias de los rumores

- Anuncie los programas de tiempo para tomar las decisiones importantes.
- Explique las decisiones y los comportamientos que podrían parecer inconsistentes o secretos.
- Enfatique las desventajas, como también las ventajas, de las decisiones actuales y los planes futuros.
- Discuta abiertamente las posibilidades en el peor de los casos -casi nunca constituye una provocación de ansiedad ni una fantasía hablada.

# COMUNICACIÓN NO VERBAL



- Mensajes transmitidos a través de los movimientos del cuerpo, las entonaciones o el énfasis que damos a las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre el emisor y el receptor.

# KINESTESIA



- El estudio de los movimientos. Se refiere a los gestos, las configuraciones faciales y otros movimientos del cuerpo.

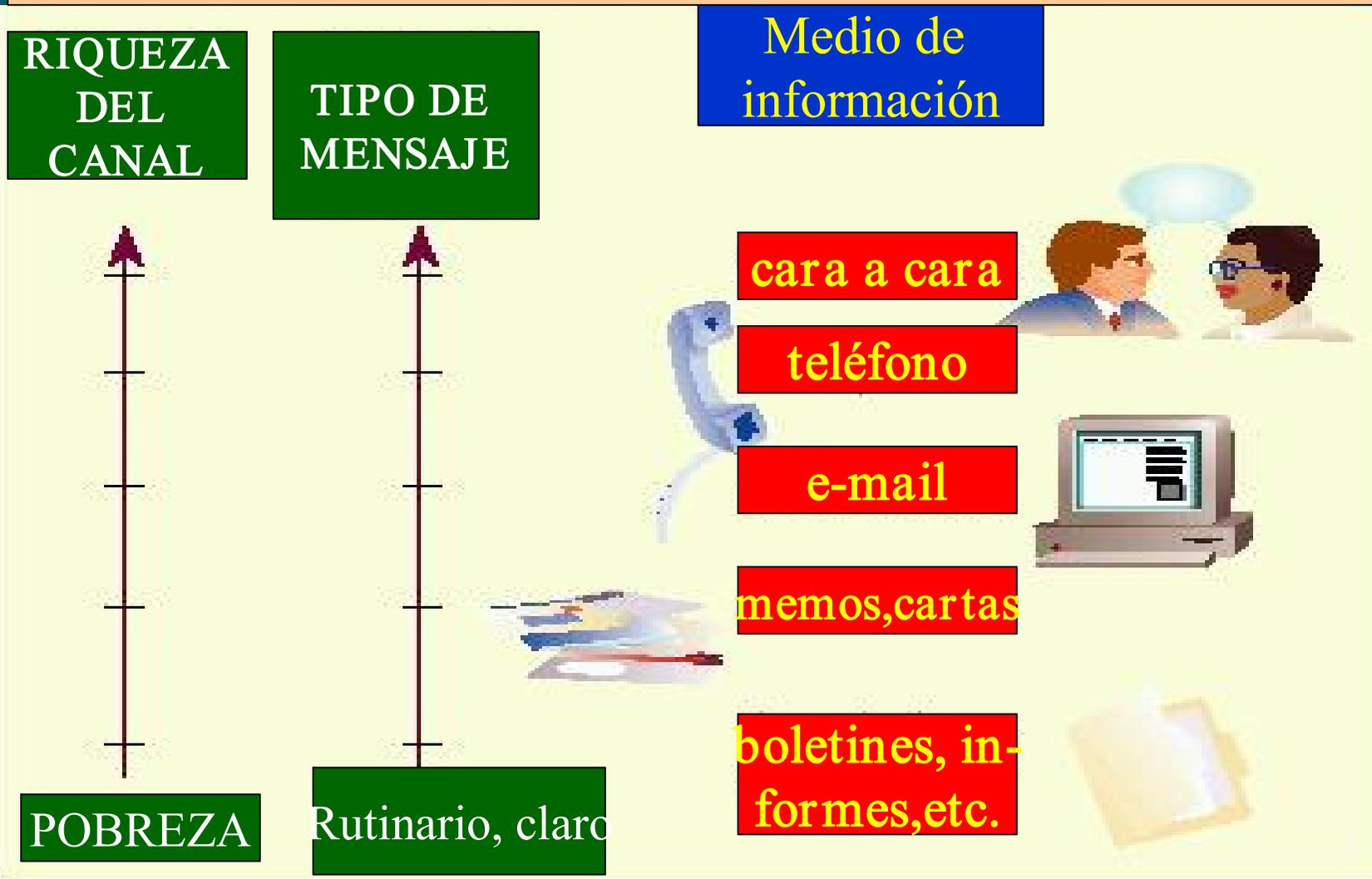
# RIQUEZA DEL CANAL



- La cantidad de información que puede transmitirse durante un episodio de la comunicación.

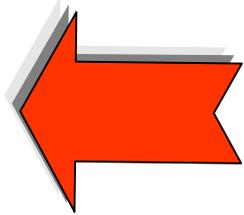
# RIQUEZA DEL CANAL

## Jerarquía de la riqueza del canal

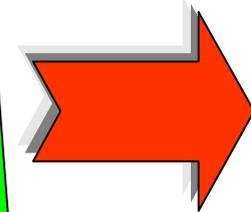


# BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

E



- BARRERAS**
- ◆ Mensaje impreciso
  - ◆ Temor a la comunicación
  - ◆ Filtrado de información
  - ◆ Estado de ánimo
  - ◆ Lenguaje deficiente



R

**EXISTEN BARRERAS DE  
COMUNICACIÓN**

**ENTRE HOMBRES Y  
MUJERES?**

# PALABRAS EN LA COMUNICACIÓN

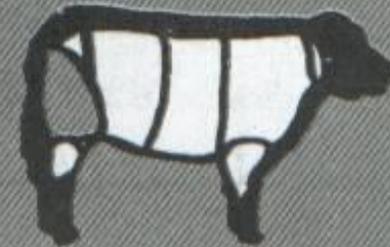
"Redonda como una pelota"



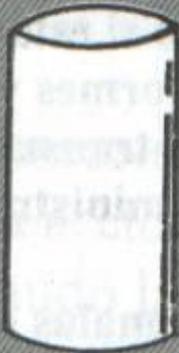
"Completo por ejemplo una cifra redonda"



"Un corte de res de forma redonda llamado 'round beef'"



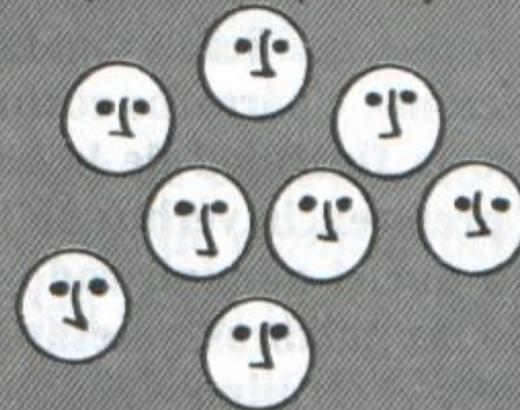
"Redondo como un cilindro"



"Un recorrido que regresa al punto de partida, por ejemplo: viaje redondo"



"Un conjunto o grupo de personas (ronda)"



# COMUNICACIÓN INTERCULTURAL



- **BARRERAS  
CAUSADAS POR  
LA SEMANTICA**

# COMUNICACIÓN INTERCULTURAL



- **BARRERAS  
CAUSADAS POR  
LAS DIFERENCIAS  
DE TONO**

# COMUNICACIÓN INTERCULTURAL



- **BARRERAS  
CAUSADAS POR  
LAS DIFERENCIAS  
ENTRE LAS  
PERCEPCIONES**

# SEÑAS CON LA MANO



**TUDO ESTA BIEN  
TUDO VA BIEN, OK**



**CUERNOS**



**V DE LA VICTORIA**



**PEDIR LA  
PALABRA**

# TECNOLOGÍA, COMUNICACIONES Y DESEÑO ORGANIZACIONAL

- **Correo electrónico (e-mail)** .- Transmisión instantánea de mensajes escritos, por medio de computadoras que están elazadas en sí.
- **Correo de voz.**- Sistema de comunicación que diitaliza un mensaje hablado, lo transmite a través de una red de computadoras y lo almacena en el disco para que el destinatario lo escuche más tarde.
- **Facsimil (fax).**- Sistema de comunicación que hace posible la transmisión de documentos que contienen textos e ilustraciones.

# TECNOLOGÍA, COMUNICACIONES Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

- **Teleconferencia** .- Sistema de comunicación que permite a un grupo de personas conferenciar simultáneamente por medio del teléfono o el correo electrónico.
- **Videoconferencia**.- Sistema de comunicación que permite a un grupo de personas charlar simultáneamente y mirarse unas a otras por medio de sendas pantallas de video.
- **Intranet**.- Sistema de comunicación organizacional interna que utilizan tecnología de Internet y son accesibles solamente a los empleados de la organización.

# TECNOLOGÍA, COMUNICACIONES Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

- **Teletransportación** .- Opción de diseño del trabajo en que cada trabajador está enlazado con el centro de laboral por medio de una computadora provista de un módem.
- **Centros de trabajo virtuales**.- Oficinas que se caracterizan por espacios abiertos, muebles móviles, teléfonos portátiles, computadoras laptop y archivos electrónicos.
- **Recursos inalámbricos**.- Algunos la llaman el *siglo inalámbrico* - celulares, laptop con equipos especiales.