

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

[www.upm.es](http://www.upm.es)



# tema3

## la comunicación en la organización

**Guión del tema:**

**3.1 Comunicación Interpersonal.**

**3.2 Comunicación Descendente y Comunicación Ascendente.**

**3.3 Comunicación Horizontal.**

# proceso de comunicación

## el lenguaje y el contexto

## información y comunicación

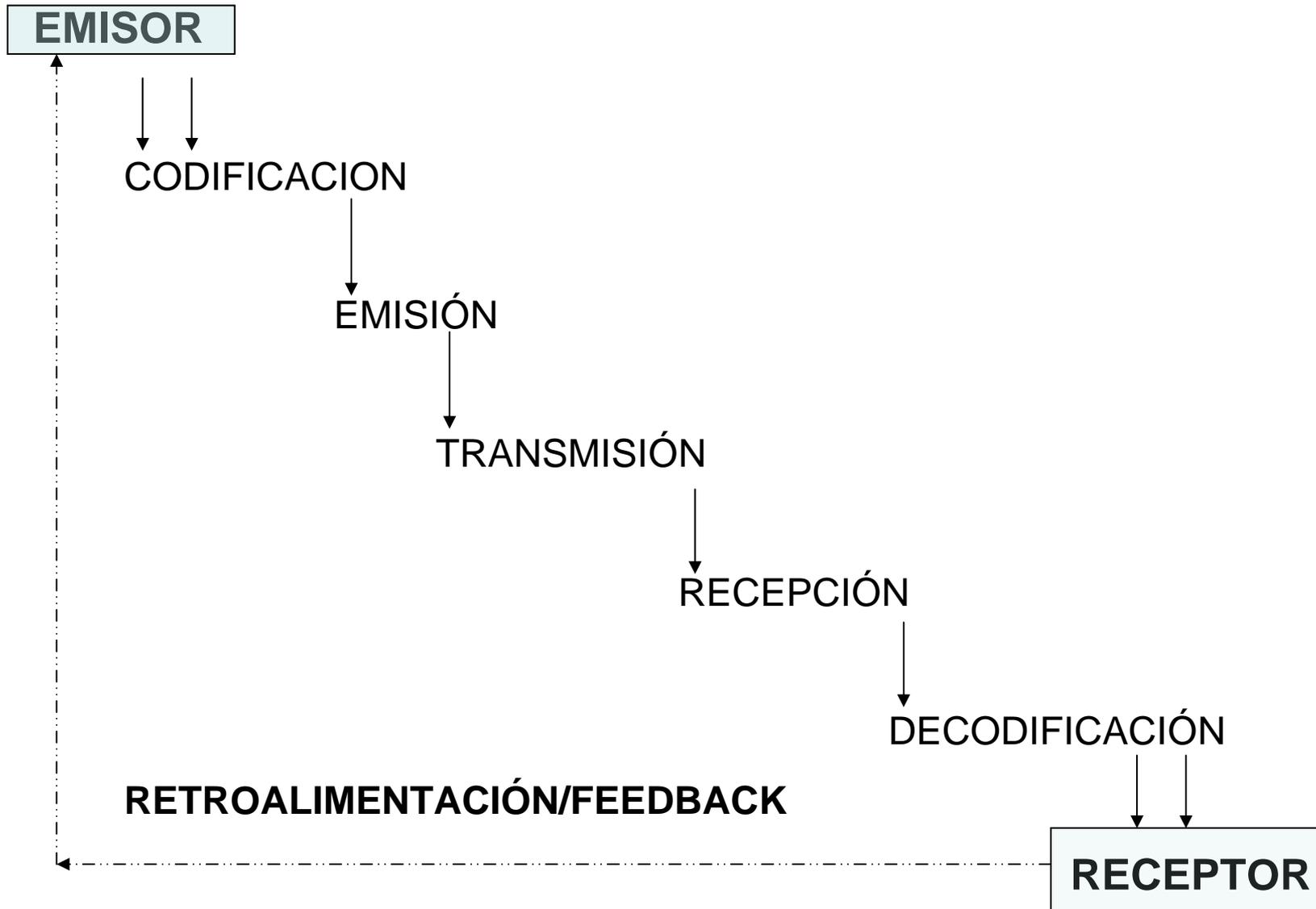
lenguaje: conjunto de signos para comunicarnos.

signo: elemento que evoca una idea cierta.

palabra: signo materializado por un sonido.

el contexto: medio en el que alcanza su interpretación el signo.

# Componentes del Sistema de comunicación



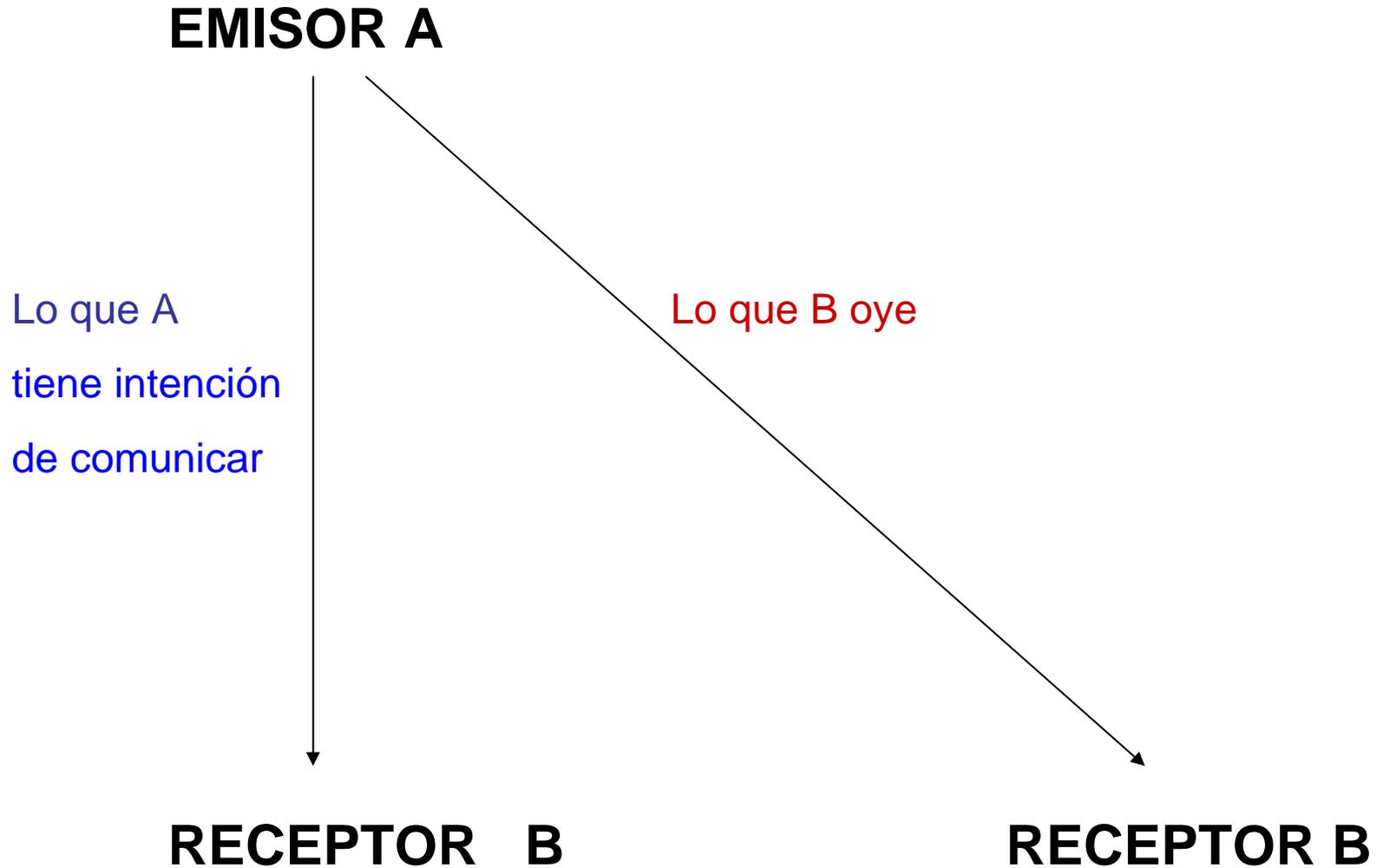
# La Comunicación oral y escrita

<b>tipo y situación</b>		<b>Riqueza del medio</b>	<b>Retroalimentación</b>	<b>objetivo</b>
oral	cara a cara	alta 	inmediata	Pulsar opiniones, recabar información, intercambiar impresiones, funciones de consideración.
	por teléfono		rápida	
escrita	a una persona determinada		lenta	Necesidad de dejar constancia, circulares al personal, comunicaciones generales.
	a un grupo de personas		baja	

# Comunicación Interpersonal

## **Suposiciones sobre el proceso de comunicación**

- 1.-Nuestro interlocutor capta la situación igual que nosotros.
- 2.- Nuestro interlocutor, hace las mismas inferencias.
- 3.- Nuestro interlocutor experimenta los mismos sentimientos.
- 4.- Comunicamos sin interferencias de sentimientos anteriores.
- 5.-Nuestro interlocutor, capta la situación según nuestra lógica.



# Comunicación:

## filtros del receptor en la interpretación de la información

- Utilización de Estereotipos.**
- Efecto Halo.**
- Proyección.**
- Expectabilidad.**
- Percepción Selectiva.**
- Defensa Perceptiva.**

# Comunicación no verbal

## Componentes afectivos

Tono de voz. Mirada. Gestos. Espacio de comunicación.

## Criterios de análisis de la comunicación no verbal

Inseparabilidad. Interpretación congruente con verbal.

Contexto de la comunicación.

## Ámbitos

**Kinesia.**

**Paralinguística.**

**Proxémica.**

# Ventana de JOHARY

Relación entre comunicación y personalidad elations

THE JOHARY WINDOWS	conocido por el sujeto	desconocido por el sujeto
Conocido por otros	I. <u>Zona LIBRE</u>	II. <u>Zona Ciega</u>
Desconocido por otros	III. Zona Oculta	IV. Zona Desconocida

Tomado de :Luft, J., TEH JOHARY WINDOWS, Selección from Human Relations Training News, NTL, Institute for Applied Behavioral Science, Washington D.C., 196

# Comunicación en la empresa

## **Ascendente y Decente**

### **Factores que influyen y /o caracterizan la Comunicación**

- **Credibilidad.**
- **Cantidad de información .**
- **Hª pasada del Comunicante.**
- **Oportunidad.**
- **Receptor al que se dirige.**
- **Momento en que se realiza**
- **Barreras( estilo de mando, habilidad, ..).**
- **Canales.**
- **Línea jerárquica.**
- **Medios que se utilizan.**

# Comunicación en la empresa

## **Decedente**

### **Comunicación Descendente Razones para su uso**

- a) Defender la existencia de la empresa.
- b) Estimular la participación del trabajador.
- c) Mantener y potenciar la imagen.
- d) Motivar a partir de la información.
- e) Favorecer la negociación y credibilidad de la dirección.

# Comunicación en la empresa

## **Decendente**

### **Aspectos sobre los que se debe informar**

- 1) Entorno de funcionamiento, mercado, ..
- 2) Marcha de la Empresa( resultados económicos, crecimiento,..)
- 3) Organización del trabajo (turnos, vacaciones, traslados..)
- 4) Definición del Puesto de Trabajo.
- 5) Especificaciones de cada Empleado (nivel de desempeño, formación,..)

# Comunicación en la empresa

## **Ascendente**

### **Comunicación Ascendente: Razones para su uso**

- a) Económicas y/o Operativas.
- b) Psicológicas.
- c) Responsabilidad del cargo.

### **Medios para la Comunicación Ascendente.**

- a) Institucionalizados
- b) Espontáneos

# Comunicación en la empresa

## **Ascendente**

### **Barreras para la Comunicación Ascendente:**

- Actitud del Superior.
- Valoración.
- Considerar, si es la persona idónea.
- Actuación consecuente.
- Oportunidad.
- Ocurrencia.
- Diferencias culturales.
- Presión laboral.

# Comunicacion **Horizontal**

## **FACTORES QUE INFLUYEN:**

- El lenguaje.
- La personalidad de los protagonistas.
- Las relaciones Interpersonales.
- La Organización:

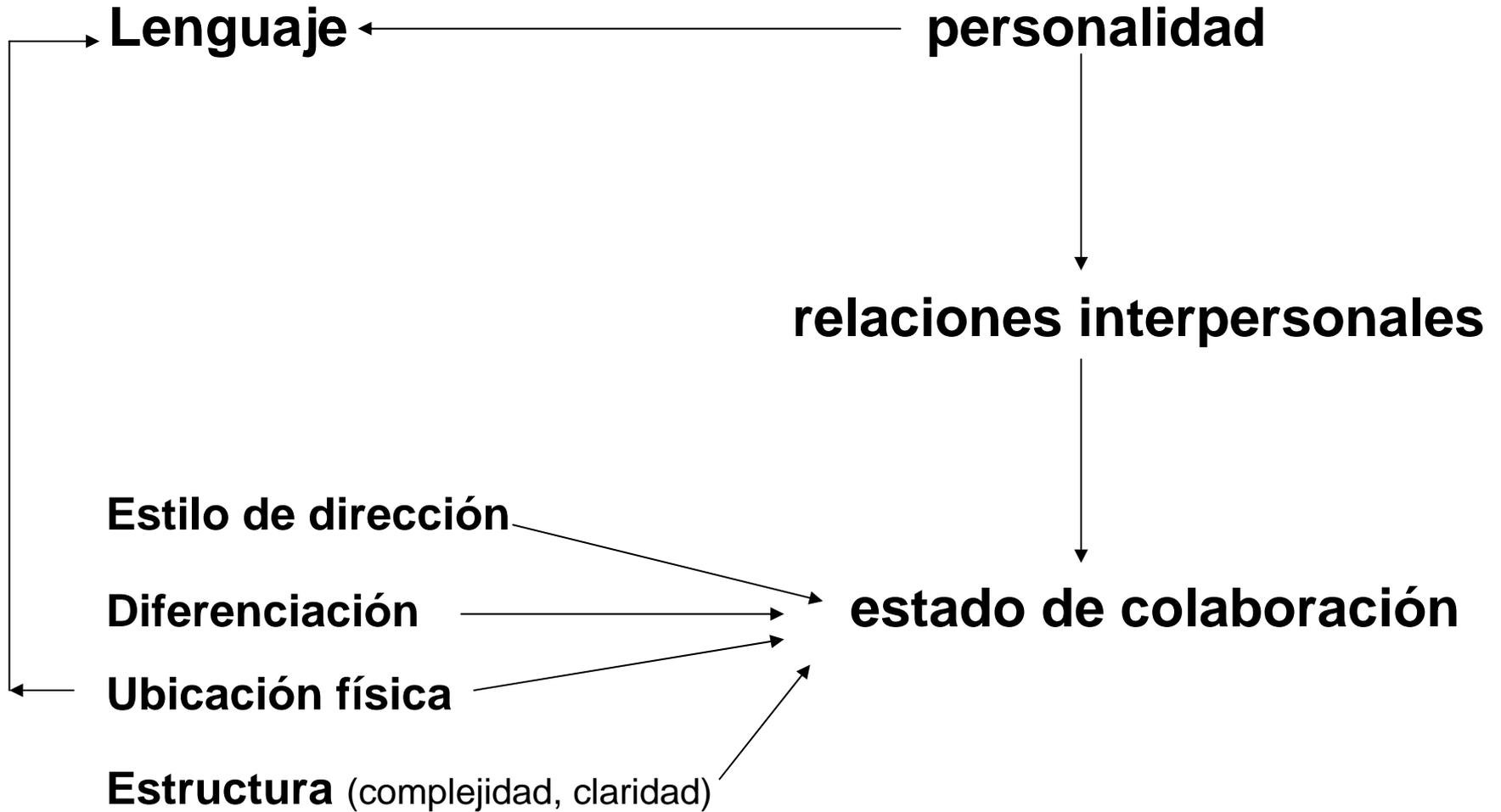
**El estilo de Comunicación del superior.**

**La diferenciación de actividades**

**La complejidad de la Estructura.**

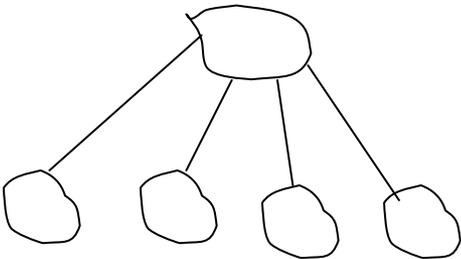
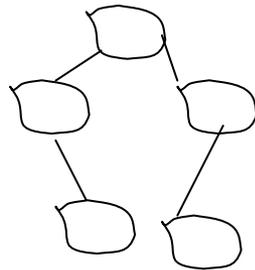
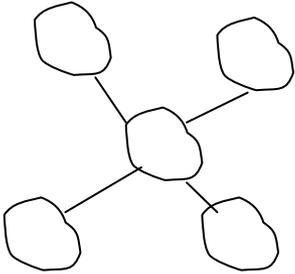
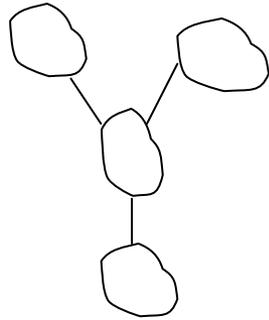
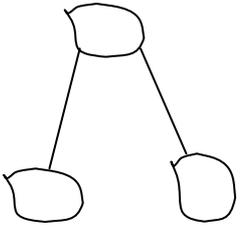
# Comunicación en la empresa

## Horizontal

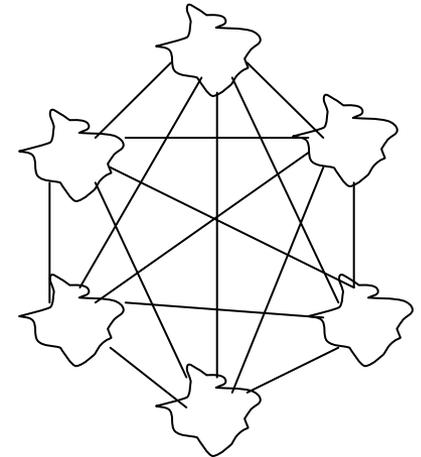
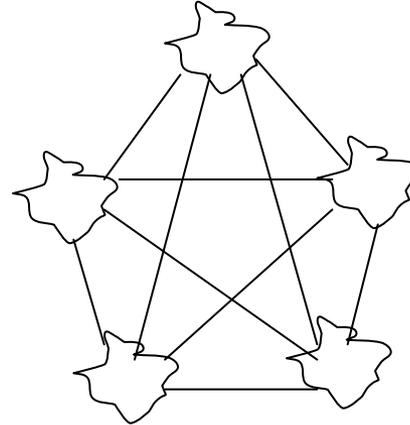
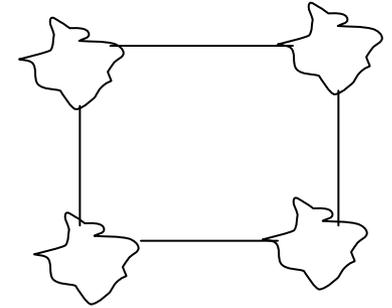
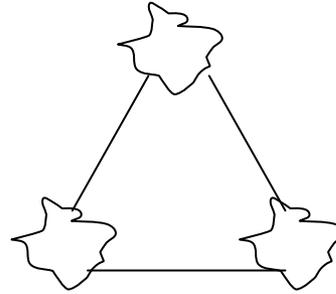


# REDES de Comunicación

## REDES CENTRALIZADAS



## REDES DESCENTRALIZADAS



# Redes de Comunicación Centralizadas

## Ventajas

1. Facilitan que surja el Líder.
- 2.- Información en poder del Líder.
- 3.- El grupo se organiza con mayor diligencia.
- 4.- Mayor rapidez en tareas rutinarias
- 5.- Eficaz para resolver problemas sencillos

## Desventajas

- 1.- Mayor porcentaje de error.
- 2.- Dificultad del Líder en el manejo de la información.
- 3.- Poco eficaz en problemas complejos.
- 4.- Poco efectiva, en tareas que implican división de trabajo para alcanzar los objetivos.