



Escuela Superior Tepeji del Río





Área Académica: Lic. Ingeniería Industrial.

Asignatura: Comunicación

Profesor(a): Lic. Alicia González Hernández

Periodo: Julio/Diciembre 2011



Asignatura: Comunicación

Abstract: The development of communication skills is important in a globalized world, it is essential that the student of Industrial Engineering degree are prepared in the knowledge of effective communication.

Keywords: Comunicación, organización, comunicación skills.



- Nombre Del Programa Enseñanza - Aprendizaje :
Comunicación
- Licenciatura En : Ingeniería Industrial Semestre :
1º.
- Horas Teóricas : 3 Horas Practica:0 Horas Por
Semana : 3
- Horas Por Semestre: 60
Total De Créditos : 6
- Asignatura Antecedente : Ninguna
- Academia de : Ciencias Sociales y Humanas



Unidad 1

Introducción a la Universidad

- LA UNIVERSIDAD Y SUS FUNCIONES
- EL ICBI Y SUS FUNCIONES
- PANORAMA CURRICULAR



- La presente unidad se trabaja con exposición del maestro, apoyada por el siguiente libro:
- Ballesteros, V. (1997). Breve Historia de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Colección Raíces Hidalguenses. Editado por Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Video Institucional



Unidad 2

Introducción a la Comunicación

- IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN Y CONCEPTOS.
- ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN (FUENTE O EMISOR, CODIGO, MENSAJE, CANAL, RECEPTOR Y RETROALIMENTACION).
- TIPOS DE COMUNICACIÓN (NO VERBAL: CORPORAL, POR SEÑAS, GESTICULAR; VERBAL: ORAL Y ESCRITA)
- FACTORES QUE MODIFICAN E INTERFIEREN EN LA COMUNICACIÓN (FISICAS, FISIOLÓGICAS, CULTURALES, PSICOLÓGICAS Y ADMINISTRATIVAS)
-



- El desarrollo de la presente unidad es a través del uso de los siguientes libros:
- González, C. (). Principios básicos de Comunicación. Ed. Trillas, México. Págs.
- Grauqueline, F. (1972). Saber comunicarse. Mensajero, España.



Unidad 3.

Cultura y comunicación en el desarrollo profesional

- CONCEPTO DE CULTURA
- VALORES HUMANOS
- PROYECTO DE VIDA
- IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA



- Investigación por parte de alumnos, resolución de cuestionarios y ejercicios sobre autoestima, pirámide de la autoestima, pirámide de las necesidades de Abraham Maslow.



Unidad 4

LA COMUNICACIÓN EN LAS INSTITUCIONES

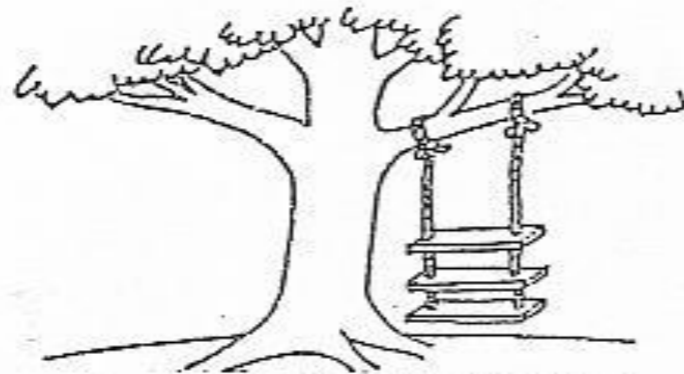
- FORMAL E INFORMAL
- DESCENDENTE Y ASCENDENTE
- HORIZONTAL O LINEAL
- ANÁLISIS DEL RUMOR O MURMURACIÓN
- REDES DE COMUNICACIÓN
- DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES



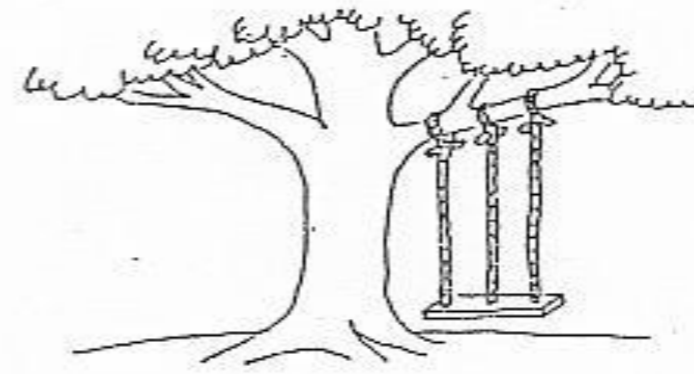
- La presente unidad se trabaja con presentación y con la bibliografía siguiente:
- Fernández, C. (2006). La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas. México. Pag.47-67
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global. Ed. Mc Graw Hill. pags.592-624



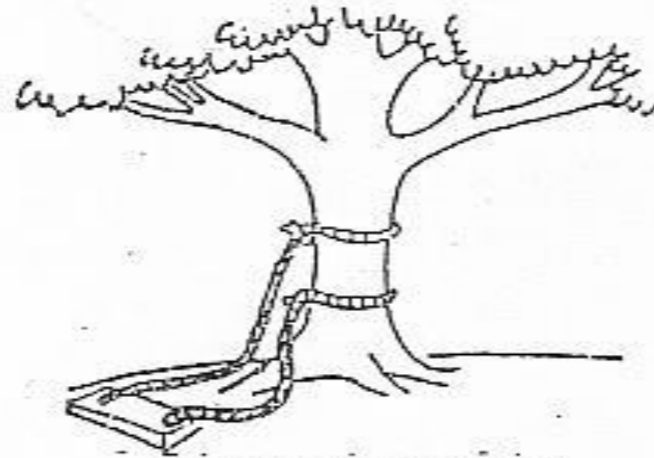
Los problemas de comunicación son una realidad!



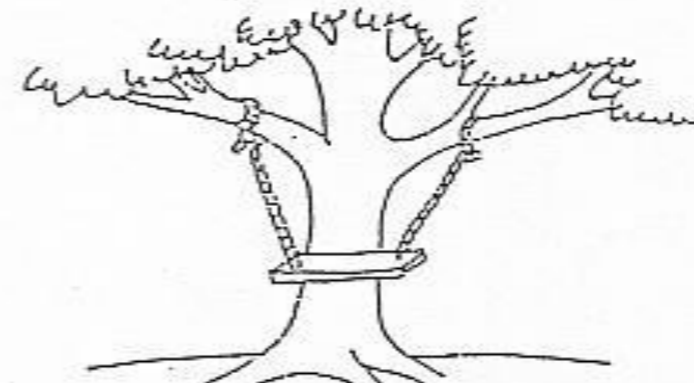
ASI FUE PLANIFICADO



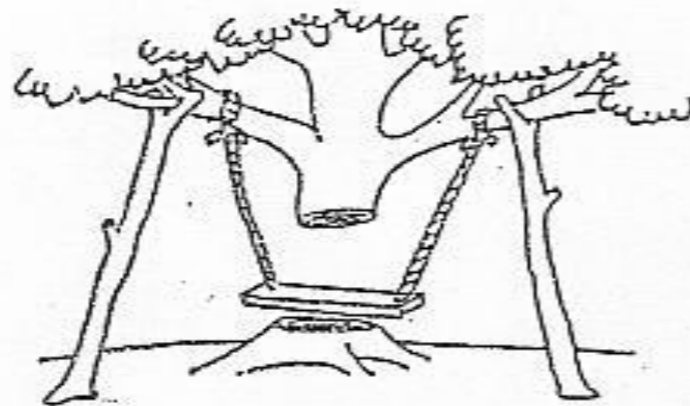
ASI FUE APROBADO



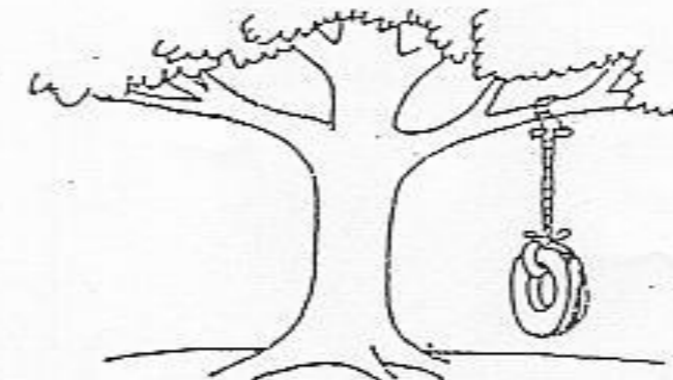
ASI FUE DISEÑADO



ASI FUE FABRICADO



ASI FUE INSTALADO



LO QUE LA COMUNIDAD NECESITABA

— procure minimizarlos —



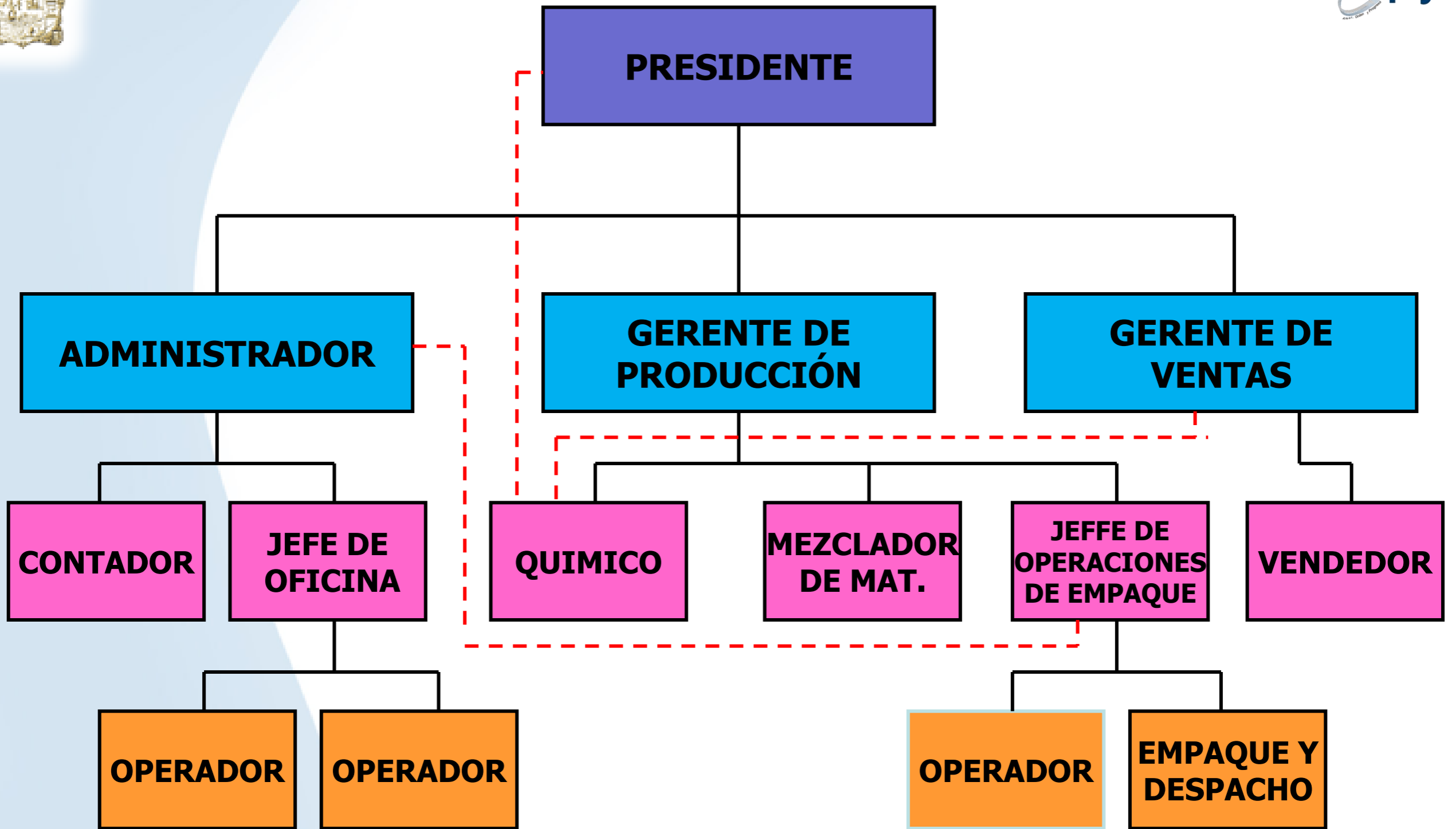
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia el medio ambiente.
- La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.
- La comunicación organizacional, implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.
- La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes



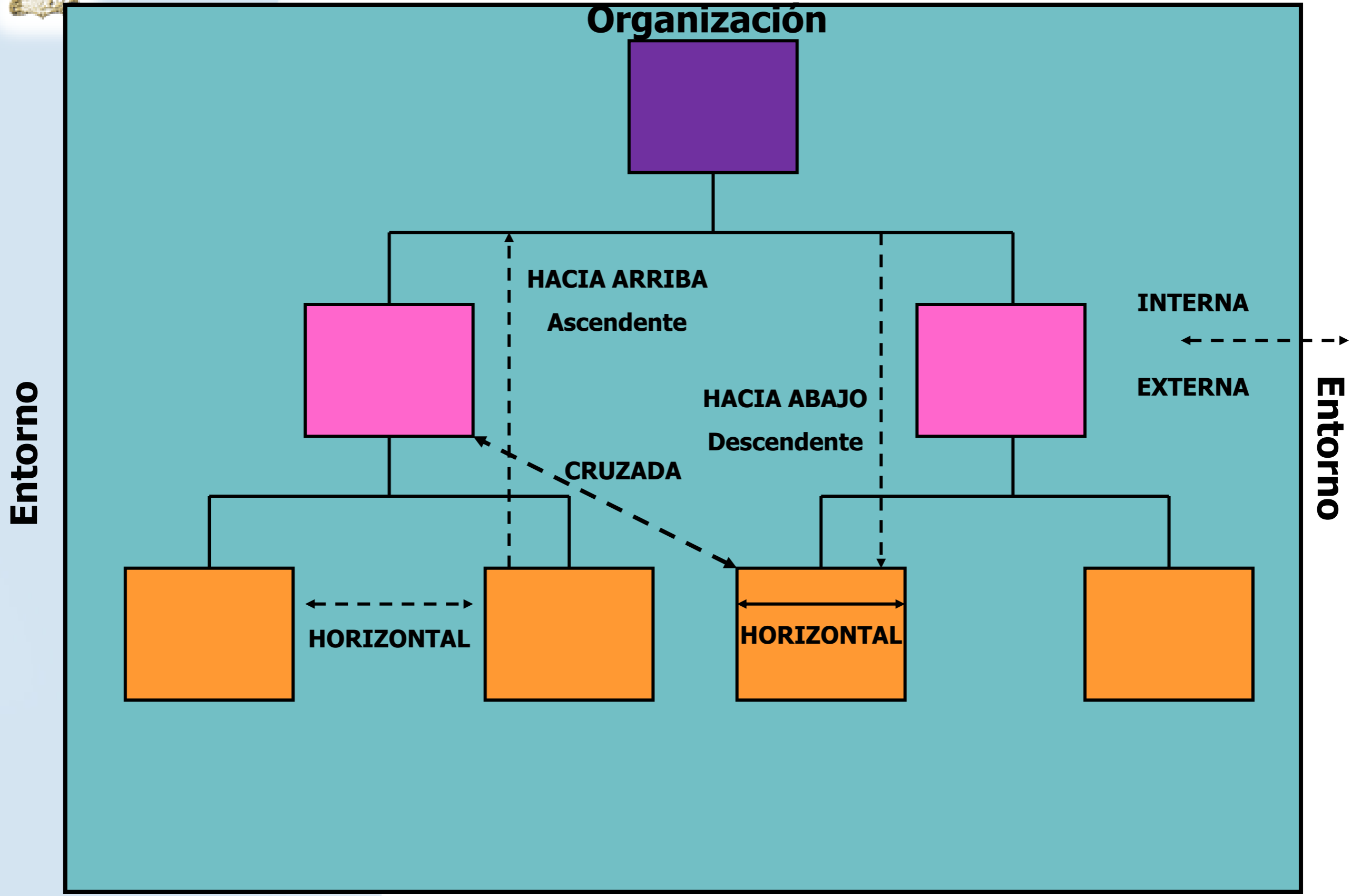
Flujos de la Comunicación

- Los flujos de la comunicación en una organización se producen a través de redes
- Redes Formales: siguen el camino trazado por la relación de los roles definidos en el organigrama
- Redes Informales: surgen al interior de la organización, sin planificación y al margen de los conductos oficiales



————— **ORG. FORMAL**

..... **ORG. INFORMAL**





Comunicación Descendente

- Es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada
- La autoridad, la tradición y el prestigio, son evidenciados en las comunicaciones descendentes
- Incluye los mensajes que van desde el nivel jerárquico superior hacia los empleados de los niveles subordinados



Tipos de comunicaciones descendentes

- Instrucciones laborales (tarea específica)
- Exposición razonada de los trabajos (relación con otras tareas de la organización)
- Procedimientos y prácticas (políticas, reglas, regulaciones, beneficios etc.)
- Feedback (elogio del trabajo individual)
- Adoctrinamiento de objetivos (motivar con la “misión y visión, relacionándola con objetivos)



Problemas del flujo comunicacional descendente

- Confianza en métodos de difusión que dependen de soporte tecnológico en reemplazo de contactos personales
- Sobrecarga de Mensajes. Empleados agobiados terminan desechando la información
- Oportunidad de la Información. Sopesar las consecuencias de entregar una determinada información en un momento dado (problemas personales o al interior de los equipos)
- Filtración: Exceso de eslabones de la red y desconfianza entre supervisores y empleados, tienden a obstaculizar o mal interpretar la comunicación



Comunicación Ascendente

- Fluye desde los subordinados hacia la jefatura (preguntas, sugerencias, plantear problemas)
- Su buen funcionamiento hace que los empleados perciban un real interés de los superiores hacia ellos, disminuyendo las presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales (buzón de sugerencias, charlas o reuniones de carácter informal y política de puertas abiertas)



Comunicación Horizontal

- Intercambio lateral de mensajes
- Se da entre personas que se encuentran a un nivel semejante dentro de la organización
- Mensajes dicen relación con la tarea o con factores humanos (coordinación, participación en la información, solución de problemas o arreglo de conflictos)



Redes: Formal- Informal

- Organización es dinámica y debe reaccionar ante un entorno cambiante
- Red formal está basada en el organigrama, suele tener un funcionamiento relativamente estático
- Redes informales son flexibles, rápidas y transmiten la información con bastante exactitud



FUNCIONES DE LAS ORGANIZACIONES INFORMALES

- Sirve para controlar la conducta de los integrantes del grupo de trabajo
- Es un intento de parte de un grupo particular dentro del contexto de una gran organización, para controlar las condiciones de su existencia
- Actúa como un mecanismo para la expresión de las relaciones personales que, generalmente las organizaciones formales no proporcionan.

P.Selnick



CANALES INFORMALES DE COMUNICACIÓN

- Canales informales son rápidos
- Poseen un alto grado de selectividad y discriminación
- En general operan principalmente en el lugar de trabajo
- Los sistemas de comunicación formal e informal tienden ambos a ser activos o inactivos
- *Keith Davis*



REDES INFORMALES

- Enredaderas “grapevine”
- son rápidas
- son exactas (80%)
- contienen mucha información (ej. No te matricules en este curso, he sabido que los exámenes son muy difíciles)
- su difusión no sigue una serie en cadena, sino que cada eslabón tiende a formar un “racimo”
- como atributo negativo estas redes de difusión son utilizadas a veces para propagar rumores falsos



EL RUMOR

- “Enunciado ligado a los acontecimientos cotidianos, destinado a ser creído, transmitido de una persona a otra, normalmente de boca en boca, sin que existan datos concretos que permitan establecer su exactitud. (Allport y Postman)
- “ declaración destinada ser creída, que se refiere a la actualidad y se difunde sin verificación oficial. (R. Knapp)
- un informe o una explicación no verificada que circula de una persona a otra y se refiere a un objeto, acontecimiento o cuestión de interés público. (Peterson y Girst)
- “Los rumores son noticias improvisadas que resultan de un proceso de discusión colectiva, en cuyo origen hay un acontecimiento importante y ambiguo”. (T. Shibutani)



PREVENCIÓN DEL RUMOR Y PLANES DE ACCIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA

Medidas preventivas básicas:

Paso 1	Impedir que los rumores se conviertan en norma
Paso 2	Luchar para aumentar y mantener la confianza y credibilidad (es decir, acompañar las palabras con actos acordes en forma confiable).
Paso 3	Mantener a su audiencia informada en forma regular a través de una serie de canales de comunicación (por ejemplo, memos en papel y vía e-mail, comunicados de prensa, "reuniones de consejo" con el CEO, conversaciones cara a cara con gerentes medios)
Paso 4	Ajustar cada comunicación a las necesidades específicas de información de la audiencia receptora (por ejemplo, las implicancias de un memo a los accionistas sobre reducciones serán diferentes que las de un memo a los empleados).
Paso 5	Establecer una línea directa continua que abarque publicaciones electrónicas, en papel, y de preguntas y respuestas en forma regular.
Paso 6	Monitorear los efectos posibles de rumores respecto de los hechos externos (por ejemplo, cambios en el volumen de ventas), actitudes internas (por ejemplo, estrés en los empleados) y comportamientos internos (por ejemplo, movimientos innecesarios de personal) de modo que se pueda intervenir en la etapa de inicio del rumor.



Durante el tratamiento del cambio organizacional:

Paso 1	Establecer los valores (por ejemplo, calidad, función, rentabilidad) que guiarán los cambios venideros.
Paso 2	Explicar los procedimientos a través de los cuales se decidirán los cambios venideros.
Paso 3	Proporcionar una línea temporal (por ejemplo, ¿Cuándo estará disponible cierta información?, ¿Cuándo es probable que ocurra cada componente del cambio?)
Paso 4	Divulgar el cambio en una etapa temprana aún si la información es incompleta.
Paso 5	Establecer comités para explorar las alternativas de cambio como parte de un proceso de planificación del cambio abierto y de colaboración.
Paso 6	Alentar a las personas potencialmente afectadas a prepararse para cada posible resultado.

Para el tratamiento de los rumores existentes:

Paso 1	Confirmar un rumor verdadero o aquella parte del rumor verdadera
Paso 2	Evitar una respuesta del tipo "sin comentarios". Algunos profesionales de RR.PP. Defienden la postura uniforme de no opinar como respuesta a todos los rumores. En cualquier caso, si se responde de esa manera, explique el motivo.
Paso 3	Refutar un rumor falso a través de una fuente que provenga del nivel adecuado. (Por ejemplo, un rumor que involucre a toda la empresa deberá ser negado por un miembro de alto nivel).
Paso 4	Refutar un rumor falso a través de una fuente externa confiable (Por ejemplo, los rumores entre los círculos religiosos sobre donaciones de la empresa a la iglesia de Satanás deberán ser negados por líderes religiosos reconocidos).
Paso 5	Refutar un rumor falso con un mensaje claro, fuerte, conciso y recordarle
Paso 6	Refutar un rumor falso basado en la verdad.
Paso 7	Refutar un rumor falso con mensajes coherentes (es decir, que no sean discrepantes).



Presiones para el cambio

- Las presiones para cambiar actitudes equivalen a presiones de influencia. Si entendemos la comunicación como un proceso de influencia, tendríamos que la presión para obtener cambios es una presión para comunicarse.



HIPOTESIS SOBRE LA MAGNITUD DE LA PRESION PARA COMUNICARSE *(Festinger)*

- 1. La presión de los integrantes de un grupo para comunicarse con otros, en relación a un “ítem x” aumenta en la medida que hay un incremento en la discrepancia percibida en opiniones respecto a ese “ítem x”
- 2. La presión de los integrantes de un grupo para comunicarse con otros, en relación a un “ítem x” aumenta con el incremento del grado de importancia del “ítem x”, para el funcionamiento del grupo
- 3. La presión de los integrantes de un grupo para comunicarse con otros en relación a un “ítem x” aumenta con el aumento de la cohesión del grupo



UNIDAD 5

HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN

- *SABER ESCUCHAR
- *SABER HABLAR
- *LA VOZ
- *ESTILO Y ORATORIA
- *PLAN DE EXPOSICIÓN ORAL (CONFERENCIAS, PANEL, SIMPOSIUM, ETC.)
- *SABER LEER
- *ESTRATEGIAS DE LECTURA
- *COMPRENSIÓN DE LECTURA

- *PUESTA EN MARCHA DE UNA LECTURA
- *SABER ESCRIBIR
- *REDACCION
- *CLASIFICACION DE LA ESCRITURA
- *ORTOGRAFIA



- En la presente unidad se realizan exposiciones abiertas por parte de los alumnos, se leen libros, se realizan ensayos y ejercicios de escritura con la finalidad de desarrollar las habilidades comunicativas en los alumnos, apoyados en la siguiente bibliografía:



- Cantú, L. & Flores, J. (2007). Comunicación oral y escrita. Ed. Cecsa. Pág. 142-189.