

# COMUNICACION ORGANIZACIONAL

CLAUDIA MILENA CHAVARRO

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



**“INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE EMISOR – RECEPTOR Y LA INFERENCIA DE SU SIGNIFICADO ENTRE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS”**

**ES EL PROCESO ORGANIZACIONAL BASICO PORQUE CON BASE EN ESTO SE CONSTRUYEN LOS DEMAS PROCESOS.**

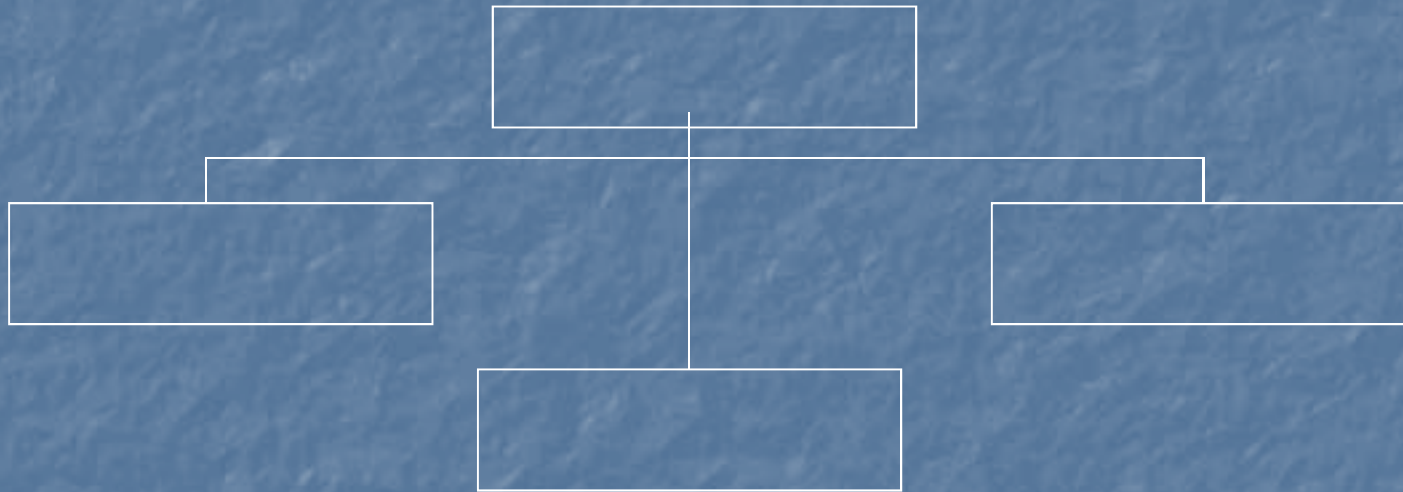
# REDES DE COMUNICACIÓN

SISTEMA DE COMUNICACIÓN  
QUE SE ESTABLECE  
ENTRE PERSONAS QUE  
COMPARTEN INFORMACIÓN  
CONTINUAMENTE, PUEDEN SER:

- 1.FORMALES
- 2.INFORMALES

# 1. FORMALES

Está establecido de quien (es) se recibe información y a quien (es) se les entrega.



Son redes que están previstas en la estructura jerárquica de la organización.

## 2. INFORMALES

Redes que se forman espontáneamente.

Se forman por atracción interpersonal.

Pretenden satisfacer necesidades de las personas (sentirse protegido, reconocido, tener información rápida).

# ASPECTOS A EVALUAR SOBRE REDES

1. Si existe gran diferencia entre las redes.
2. Si el tamaño de las redes formales es el adecuado para desarrollar eficazmente el trabajo
3. Si la estructura de la red es adecuada según la dificultad de la tarea:  
Tarea muy fácil = estructura sencilla, poco contacto  
Tarea muy difícil = estructura grande, mucho contacto
4. Identificar cuellos de botella: no permiten fluir la información.

# COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN

Capacidad para utilizar eficazmente el lenguaje en el contexto social. CUÁNDO Y CÓMO.

Se puede mejorar mediante 5 estilos/ capacidades/ rasgos de comunicación que están bajo el control de la persona:

1. Aseveración.
2. Agresividad.
3. Debilidad.
4. Comunicación no verbal.
5. Escucha activa.



# 1. ASEVERACIÓN.

Es expresivo, autoestimulante.

Hace presión sin atacar.

Permite que otros influyan en el resultado.

No se impone ante los demás



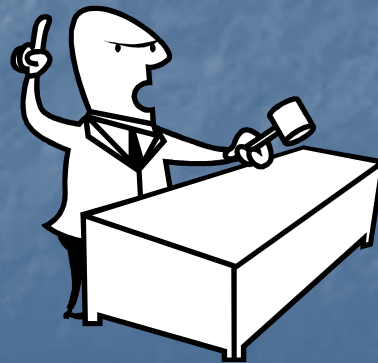


## 2. AGRESIVO.

Saca provecho de otros.

Expresivo.

Autoestimulante a expensas de los demás.



# 3. DEBIL.

Comportamiento tímido y abnegado.

Timidez = concede ventaja a otra persona

# 4. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Mensajes enviados sin intervencion de la palabra oral o escrita.

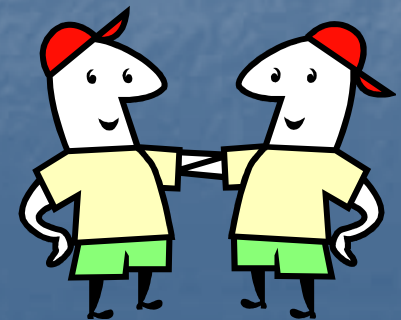


# ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

## 1. MOVIMIENTOS CORPORALES Y GESTOS:

Inclinarse hacia atrás = inmediatez, apertura, cercanía  
disponibilidad para comunicarse

Cruzar brazos, piernas o manos = actitud defensiva



**2. CONTACTO FISICO:** se tiende a tocar a las Personas que nos agradan.

**3. EXPRESIONES FACIALES:** hay reconocimiento Universal de las emociones reflejadas.

**4. CONTACTO VISUAL:**

1. Senala el principio y fin de la conversacion.

**2. Facilita retroalimentacion, refleja atencion.**

**3. Transmite emociones.**

**4. Manifiesta el tipo de relacion.**

## 5. ZONAS DE DISTANCIA INTERPERSONAL:

**Distancia Intima:** 40 cm. Hacer el amor, proteger, etc

Distancia Personal: 0.5 y 1.25 m. amigos y conocidos

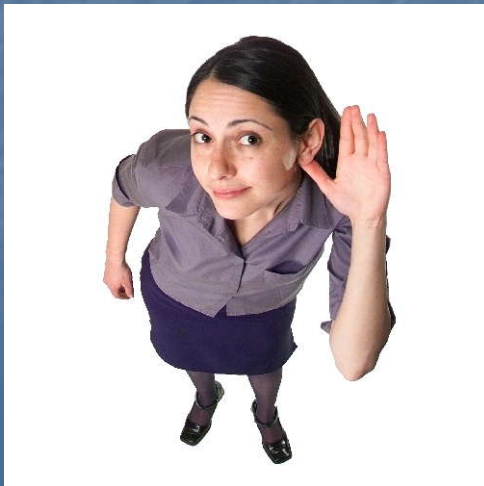
Distancia Social: 1.25 y 3.75 m. negocios, etc.

Distancia Personal: 3.75 y 7.7 m. impersonal y formal

# 5. ESCUCHA ACTIVA

Es más que oír.

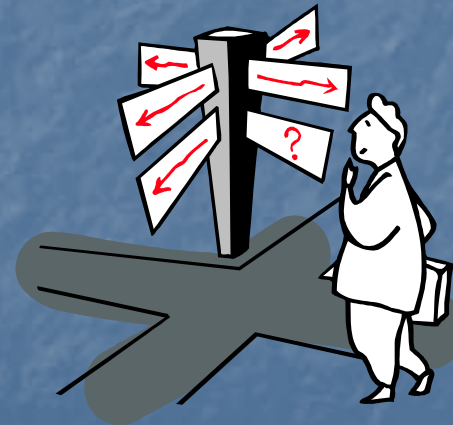
Es el proceso de decodificar e interpretar activamente mensajes verbales.



# DIRECCIONES DE LA COMUNICACIÓN

LAS CUATRO DIRECCIONES DE LA COMUNICACIÓN SON:

1. DESCENDENTE

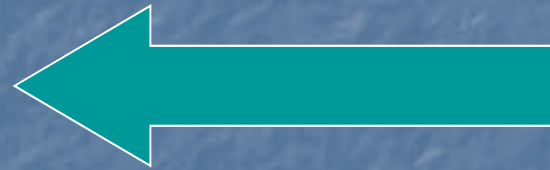




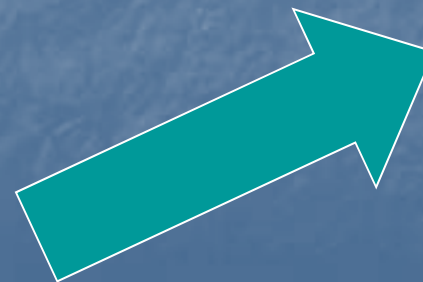
2. ASCENDENTE



3. HORIZONTAL



4. DIAGONAL



# PROBLEMAS DESCENDENTES

1. Alta jerarquía toma decisiones sin tener información de la base
2. Alta jerarquía no da retroalimentación o la da inoportuna e inadecuadamente.

# MANEJO

1. Toda comunicación debe ser planeada.
2. La retroalimentación mejora el desempeño.
3. Ser sensibles a las necesidades de los demás
4. Saberse comunicar es una parte importante de las funciones.

# PROBLEMAS ASCENDENTES

1. Demora en llegar información a los superiores.
2. Filtración de información en mandos medios.
3. Distorsión que hacen los empleados.
4. Corto circuito: no siguen el conducto regular.

# MANEJO

1. La alta gerencia debe tomar iniciativa para fomentar la comunicación ascendente
2. Adaptarse a los canales de información que utilizan los subordinados.

# BARRERAS

## 1. MARCO DE REFERENCIA



INTERPRETACION  
A PARTIR DE

- NECESIDADES
- VALORES
- ACTITUDES
- EXPECTATIVAS
- EXPERIENCIAS

# 2. ESCUCHA SELECTIVA

(BARRERA)



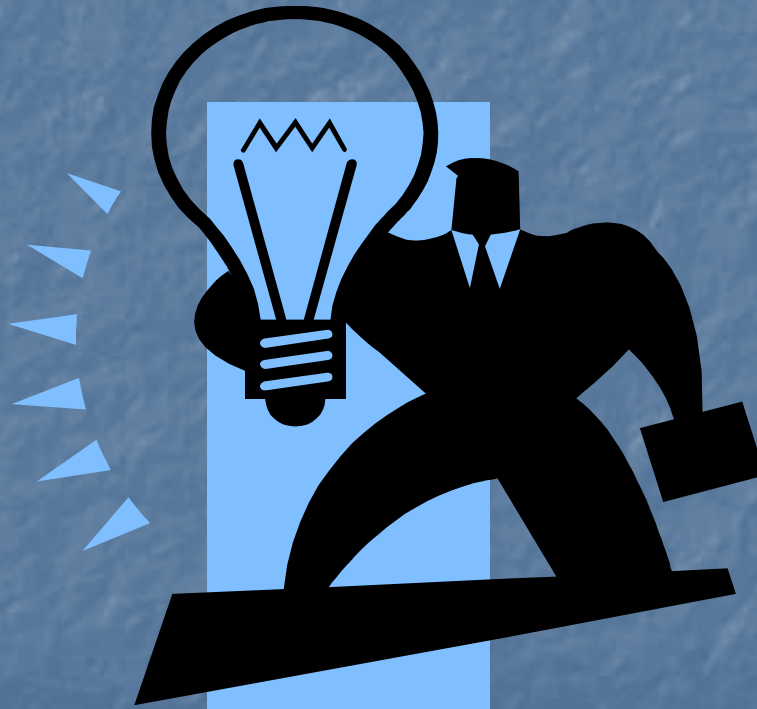
SE PERCIBE  
SOLO

LO QUE  
REAFIRMAN

LAS  
CREENCIAS

# 3. JUICIO DE VALOR

(BARRERA)



DAR  
SIGNIFICADO

ANTICIPADO AL

MENSAJE

# 4.PROBLEMAS SEMANTICOS

(BARRERA)



LAS PALABRAS

ADQUIEREN

DIFERENTES

SIGNIFICADOS

# 5.FILTRAJE

(BARRERA)



- MANIPULACION DE LA INFORMACION PARA QUE EL RECEPTOR LO PERCIBA COMO POSITIVO



# 6. LENGUAJE INTERNO DEL GRUPO

(BARRERA)



EL LENGUAJE  
GRUPAL IMPIDE  
COMUNICACIÓN  
CON EXTERNOS

# 7.DIFERENCIA DE ESTATUS

(BARRERA)

BRECHA

COMUNICACIONAL

ENTRE

SUPERIORES Y

SUBORDINADOS



# 9.PRESIONES DE TIEMPO

(BARRERA)

FALTA TIEMPO

PARA

COMUNICARSE

FRECUENTEMENTE

CON CADA

SUBORDINADO.



# 10.SOBRECARGA COMUNICACIONAL

(BARRERA)



SATURACION DE  
INFORMACION Y  
DATOS.

# PATRONES DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

**1. COMUNICACIÓN JERÁRQUICA:** intercambios de información y de influencia entre miembros de la organización, de los cuales 1 por lo menos tiene autoridad formal.

Gestores emiten tipos de información:

- Instrucciones sobre el trabajo.
- Justificación racional del trabajo.
- Procedimientos y prácticas de la organización.
- Retroalimentación del rendimiento

**2. LA RUMOROLOGIA:** sistema de comunicación extraoficial de la organización informal.

Sirve como señal temprana de aviso.

Hace parte de la cultura organizacional.

Fomenta la cohesión del grupo.

Medio informal para lanzar ideas.

### **3. DISTORSIÓN DE LA COMUNICACIÓN:**

Modificación deliberada del contenido del mensaje.

Se utiliza entre los empleados para:

- \* Politiquería interna.
- \* Interés en crear impresiones.
- \* Temor a la respuesta que un directivo pueda dar

# **NO OLVIDE APLICAR LOS DIEZ MANDAMIENTOS PARA LA BUENA COMUNICACION**

- **DEJE DE HABLAR**
- **RELAJE AL HABLANTE**
- **DEMUESTRELE AL HABLANTE QUE DESEA ESCUCHARLO**
- **RETIRE LAS DISTRACCIONES**
- **EMPATICE CON EL HABLANTE**
- **SEA PACIENTE**
- **CONTROLE SU TEMPERAMENTO**
- **TENGA CUIDADO CON LOS ARGUMENTOS Y LA CRITICA**
- **HAGA PREGUNTAS**
- **DEJE HABLAR**





GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

# Fábula de los sapos....





GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

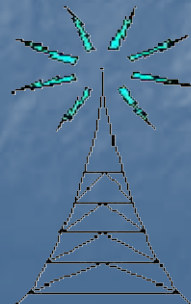
# Fábula de los sapos....

Era una vez una corrida ....



de sapos

El objetivo era llegar a lo alto de una gran torre.

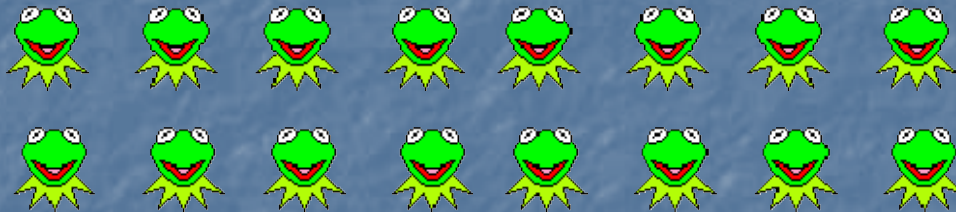




GRUPO EMPRESARIAL  
Recursos Humanos  
GERH

## Fábula de los sapos....

Había en el lugar una gran multitud.  
Mucha gente para vibrar y gritar por ellos.



Comenzó la competencia.



Pero como la multitud no creía que pudieran alcanzar la cima de aquella torre, lo que más se escuchaba era :

*Qué pena !!!  
Esos sapos no lo van a conseguir  
...no lo van a conseguir..."*



GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

## Fábula de los sapos....



Los sapitos comenzaron a desistir.  
Pero había uno que persistía y continuaba subiendo  
en busca de la cima



La multitud continuaba gritando :

*"... Qué pena !!! Ustedes no lo van a conseguir!..."*



GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

## Fábula de los sapos....



Y los sapitos estaban dándose por vencidos  
Salvo por aquel sapito que seguía y seguía tranquilo  
y ahora cada vez más con más fuerza.



Ya llegando el final de la competición  
todos desistieron, menos ese sapito  
que curiosamente, en contra de todos, seguía y pudo  
llegar a la cima con todo su esfuerzo.



GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

## Fábula de los sapos....

Los otros querían saber qué le había pasado.



Un sapito le fue a preguntar cómo había conseguido concluir la prueba.



Y descubrieron que...



GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

## Fábula de los sapos....

¡era sordo!



...No permitas que personas con pésimos hábitos de ser negativos derrumben las mejores y más sabias esperanzas de tu corazón!



Recuerda siempre  
el poder que tienen las palabras que escuchas o veas.

Por lo tanto, preocúpate siempre de ser





GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GERH

## Fábula de los sapos....

*Resumiendo :*

Sé siempre "sordo" cuando alguien te dice que no puedes realizar tus sueños



Busca tu felicidad.



- LA COMUNICACIÓN INTERNA ES EL COMBUSTIBLE PARA EL LANZAMIENTO DEL COHETE DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL MANTENIMIENTO DE SU RUMBO A LARGO PLAZO



GRUPO EMPRESARIAL  
**Recursos Humanos**  
GE.RH