

EPET N°2_LA COMUNICACION Y LOS RR.HH_GUIA N°2

ESCUELA: E.P.E.T. N°2

DOCENTE: Vila, Graciela -Perez Mariela-Varas Adriana

AÑO: 4° 1°,4°2°,4°3°

TURNO: Mañana y Tarde

ÁREA CURRICULAR: La comunicación y los recursos humanos

TÍTULO DE LA PROPUESTA: Nos comunicamos

CONTENIDOS:

* La comunicación: concepto, elementos, formas.

*Sistema formal e informal de comunicación en las organizaciones

ACTIVIDADES

1) Lea atentamente el siguiente texto

COMUNICACION

Los seres humanos somos seres sociales. Necesitamos vivir con otros. Una capacidad que nos diferencia claramente de las demás especies es la capacidad de comunicarnos a través de símbolos. El ser humano es el único ser natural que creó un lenguaje para comunicarse con sus semejantes. Con el lenguaje podemos expresar nuestras emociones, pedir ayuda, opinar, dar órdenes, referirnos a cosas pasadas, presentes y aún inexistentes. Debido a que tiene un lenguaje el ser humano no sólo es un ser natural, es un ser cultural.

Concepto: comunicación es la transmisión de un mensaje de una persona (emisor) a otra u otras personas (denominadas receptores).

Elementos: en la comunicación intervienen distintos elementos, a saber: **mensaje** (lo que se desea transmitir) **fuentes o emisores** (quien emite o de quien deriva el mensaje) **receptor** (el destinatario del mensaje), el **referente** (el tema a que se refiere el mensaje) y el **código** (el idioma a través del cual se transmite el mensaje).

A su vez, la transmisión del mensaje se realiza a través de un vehículo denominado **canal**, que puede ser oral, escrito, formal o informal. Por último, para que el mensaje se transmita

PEREZ, MARIELA
VILA, GRACIELA
VARAS, ADRIANA

EPET N°2_LA COMUNICACION Y LOS RR.HH_GUIA N°2

eficazmente es necesario tener en cuenta el **contexto**, es decir las circunstancias de tiempo y lugar en los que se emite el mismo. Gráficamente, la comunicación se integra por:



FORMAS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Existen dos (2) formas distintas de comunicación en las organizaciones:

- 1) formal u oficial
- 2) informal o extraoficial

Ambos tipos de comunicación se encuentran íntimamente relacionados y constituyen la verdadera estructura humana o social de la organización. Es de fundamental importancia la comunicación entre todos los miembros para la consecución de los fines que se persiguen

1) COMUNICACIÓN FORMAL U OFICIAL: *es la relación que existe entre los miembros de una organización por su participación en los puestos de trabajo que ocupa cada uno de ellos.*

Este tipo de comunicación formal se basa en una cadena de mando que va desde la cúspide de la organización hasta el último subordinado.

Se pueden distinguir 3 tipos de comunicación formal:

PEREZ, MARIELA
VILA, GRACIELA
VARAS, ADRIANA

EPET N°2_LA COMUNICACION Y LOS RR.HH_GUIA N°2

- a) LATERAL: Aquella por la cual se establecen los contactos entre personas que pertenecen a un mismo nivel jerárquico, como ser gerentes entre sí
COMITÉS, MESAS REDONDAS, JUNTAS, ASESORÍA Y CONSEJO



- b) VERTICAL DESCENDENTE: Aquella por la cual los superiores se ponen en contacto con los subordinados
Ej: del director al preceptor
ORDENES, INSTRUCCIONES
INFORMACIONES
- c) VERTICAL ASCENDENTE: Aquella por la cual los subordinados entran en contacto con sus superiores. Ej: el Secretario con el Regente.



ENCUESTAS DE ACTITUD, QUEJAS, SUGERENCIAS,
REPORTES Y CONSULTAS.

Su importancia radica en que: aseguran a la Dirección que sus mensajes se han recibido eficazmente.

Permiten tomar mejores decisiones.

Posibilitan el planteo de quejas, sugerencias, etc.



Aunque la mayor parte de las comunicaciones dentro de una organización se realizan en forma descendente, la información ascendente tiene una importancia fundamental para su buen funcionamiento y el mejor desarrollo de las relaciones humanas.

COMUNICACIÓN INFORMAL O EXTRAOFICIAL

Es el conjunto de relaciones que se originan como consecuencia de las comunicaciones formales, y se relacionan con situaciones particulares como edad, género, grado de educación, clase social, gustos, preferencias u otras circunstancias especiales.

Es **importante** para el buen funcionamiento de toda organización que sus directivos conozcan el conjunto de relaciones o comunicaciones informales ya que en ciertos casos pueden favorecer la comunicación formal o, por el contrario, pueden provocar obstáculos o entorpecer tareas que el oportuno conocimiento puede evitar.

BARRERAS EN LAS COMUNICACIONES

EPET N°2_LA COMUNICACION Y LOS RR.HH_GUIA N°2

*En toda organización existen **dificultades** para el desarrollo de una comunicación eficaz, generalmente provocadas por el uso de códigos distintos por parte del emisor y del receptor (diferencias de percepciones, valores, experiencias y propensiones).*

Los problemas que más frecuentemente suelen dificultar la buena comunicación son:

INCAPACIDAD PARA TRANSMITIR EL MENSAJE A SUS DESTINATARIOS	DISTORSIÓN DE LAS COMUNICACIONES ASCENDENTES	SOBRECARGA DE INFORMACIÓN
• Es muy frecuente. • Se calcula que el 50% de los mensajes o no se reciben o se reciben en forma distorsionada	• Suele ocurrir que sólo se transmitan "buenas" noticias y se oculten informes negativos de resultados o quejas de empleados.	• Es un problema para los jefes y directores. • Demasiada información sobre detalles puede impedir la toma de decisiones eficaces

ACTIVIDADES:

- 1) **Reconocer el tipo de comunicación que en cada caso se expone: ascendente, lateral o descendente.**
 - a) Reunión de jefes de diferentes secciones para opinar sobre distintas alternativas para la solución de un problema que afecta a toda la organización.
 - b) Manifestación de un operario sobre la disconformidad en la tardanza de entrega de materias primas que dificulta la terminación en fecha de los pedidos solicitados
 - c) Instrucción emanada del jefe de compras sobre la forma en que se llevarán a cabo los pedidos de insumos desde ahora en adelante.
- 2) **Determinar si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas (tachar V o F). Justificar en cada caso la respuesta en la línea de puntos**
 - a) No existe relación alguna entre la comunicación formal y la comunicación informal dentro de una organización. V F

.....

EPET N°2_LA COMUNICACION Y LOS RR.HH_GUIA N°2

- b) La comunicación vertical ascendente es aquella por la cual los jefes se ponen en contacto con sus subordinados. V F
.....
- c) La comunicación informal se origina como consecuencia de las comunicaciones formales. V F
.....
- 3) Ejemplifica los tipos de comunicación que puedes tener en la Escuela con el personal, directivos y compañeros.
- 4) Reconoce las barreras que pueden tener los alumnos en la comunicación con profesores o directivos.
- 5) En la siguiente viñeta identifica todos los elementos de la comunicación



DIRECTOR: LIC. NESTOR LEPEZ

PEREZ, MARIELA
VILA, GRACIELA
VARAS, ADRIANA