



Tipo de Módulo
Profesional

Nombre del Alumno (a): _____

Grupo y Carrera: _____

Diseño gráfico: mtra. Alejandra del Ángel López

Módulo:
Comunicación Empresarial

Presenta: Teresa Cristina Torres Velasco
Maestra del Plantel Conalep – Xalapa

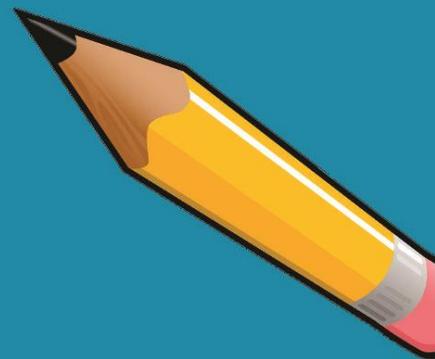
CUARTO SEMESTRE

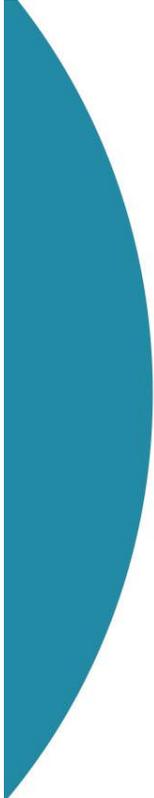
Contenido del *cuadernillo*

- ✓ Palabras del docente
- ✓ Actividades
- ✓ Conclusión

Yo @prendo
informáticos UNIDOS;
{ PROYECTO ACADÉMICO }
• modalidad cuadernillos •

Academia de Informática
Conalep - Xalapa





“Querido alumno(a):”

El presente material, será una guía de apoyo que te servirá para que tu puedas, desde casa, contar con un recurso escolar, que te permita adquirir y reforzar conocimientos que vemos dentro de nuestro salón de clases.

“Espero te sea de gran apoyo”.

Como tu maestro, estoy convencido, que tus ganas y deseos de cumplir con tus tareas y actividades, dentro de Conalep, son las que te impulsan a ser una persona responsable y mejor cada día.

Atentamente:

Tu maestro de
CONALEP

Yo @prendo
informáticos UNIDOS;
{ PROYECTO ACADÉMICO }
•modalidad cuadernillos•



Unidad 1

1.1 Distingue las formas de comunicación acorde con sus características y tipos, así como las necesidades y actividades de la organización



Actividades según programa de estudios Conalep

La Comunicación Organizacional

¿Sabes en qué consiste?

La comunicación organizacional: es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de la empresa, así como el personal y sociedad.

Nos permite conocer el recurso humano con el cual la empresa trabajará, así como evaluar su desempeño y productividad mediante entrevistas de trabajo y recorridos por las áreas relevantes dentro de una organización.



Escenarios de la Comunicación Organizacional

Existen 3 tipos de escenarios de la Comunicación Organizacional.

La comunicación organizacional generalmente se puede presentar en los siguientes tres escenarios (Andrade, 2005).

- Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.

ESCENARIO SOCIAL:



1

- Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y se consideran todos los elementos decorativos de la organización y también los llamados informativos, por ejemplo: los símbolos de "no pasar", "sólo personal autorizado", etc.

ESCENARIO FÍSICO:



2

- Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más.

ESCENARIO INSTITUCIONAL:



3

La Comunicación Organizacional Corporativa

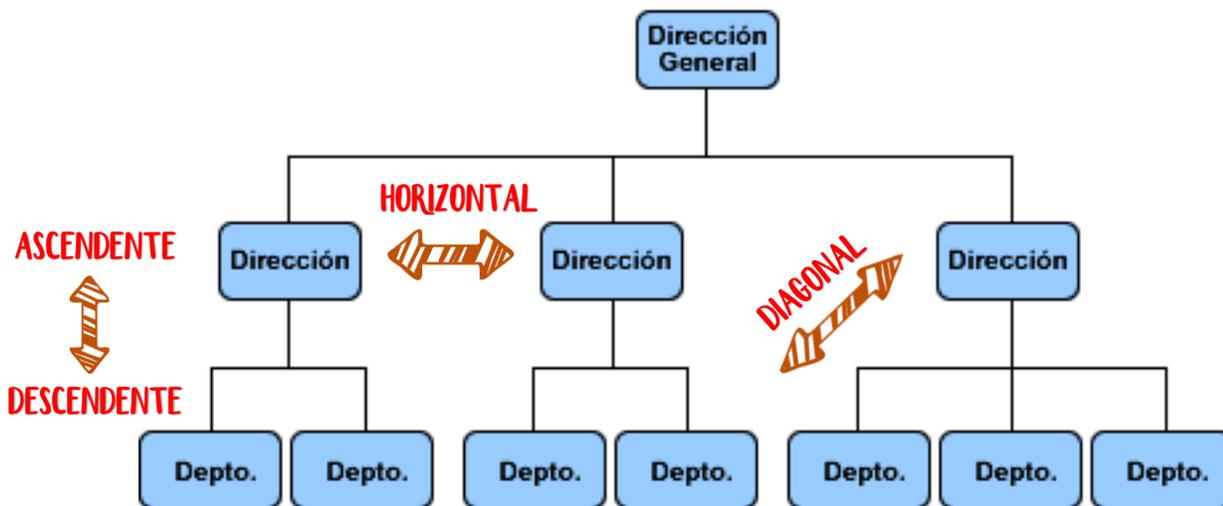
La comunicación organizacional corporativa es cuando se trata de una empresa o en una institución pública, y puede ser **operacionales reglamentarias y de mantenimiento**.

LOS MODELOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación dentro de una empresa puede fluir de manera vertical u horizontal, es decir los diferentes empleados, directivos y puestos, pueden comunicarse según lo indican la estructura interna de la misma y para poder comprender claramente el flujo de la comunicación, podemos tomar como punto de partida el o (los) organigrama(s) organizacionales, como se puede observar en el siguiente ejemplo:

El flujo de la comunicación empresarial puede darse de forma...

1. ASCENDENTE
2. DESCENDENTE
3. HORIZONTAL
4. DIAGONAL
5. VERTICAL.



Interesante ¿no te parece?

3 TIPOS DE COMUNICACIÓN:

- COMUNICACIÓN DESCENDENTE**
Comunicación formal básica. Históricamente más utilizada.
DIRECTIVOS
PIRÁMIDE DE LA EMPRESA
Informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa
HERRAMIENTAS:
Manual del empleado
Publicación institucional (revista, newsletter)
Carta al personal
Reuniones informativas
Entrevista
Cartelera
Circulares y correos electrónicos grupales
- COMUNICACIÓN ASCENDENTE**
Da retroalimentación a la comunicación descendente.
DIRECTIVOS
ÁREA ORGANIZACIÓN
Permite a los empleados plantear ideas y sugerencias
HERRAMIENTAS:
Buzón de sugerencias
Entrevista
Intranet
Correo electrónico
Círculos de calidad
Reuniones periódicas
- COMUNICACIÓN HORIZONTAL**
Comunicación informal, relaciones de amistad y compañerismo
PARES MISMA JERARQUÍA PARES
Colaboración y trabajo en equipo
HERRAMIENTAS:
Manual del empleado
Publicación institucional (revista, newsletter)
Carta al personal
Reuniones informativas
Entrevista
Cartelera
Circulares y correos electrónicos grupales

Un poco más sobre la comunicación descendente, ascendente y cruzada

A

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones. EJEMPLO: Memorándum, Cartas, Informes, etc.



B

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes.



C

COMUNICACIÓN CRUZADA:

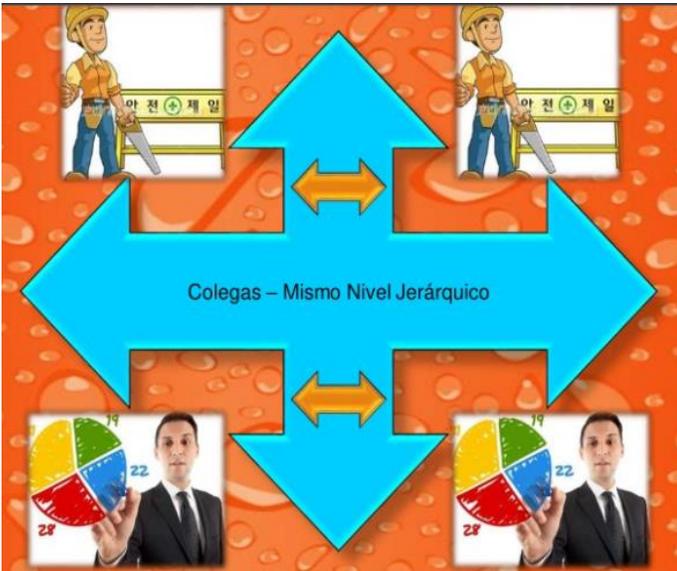
COMUNICACIÓN HORIZONTAL

- Es aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización

COMUNICACIÓN DIAGONAL

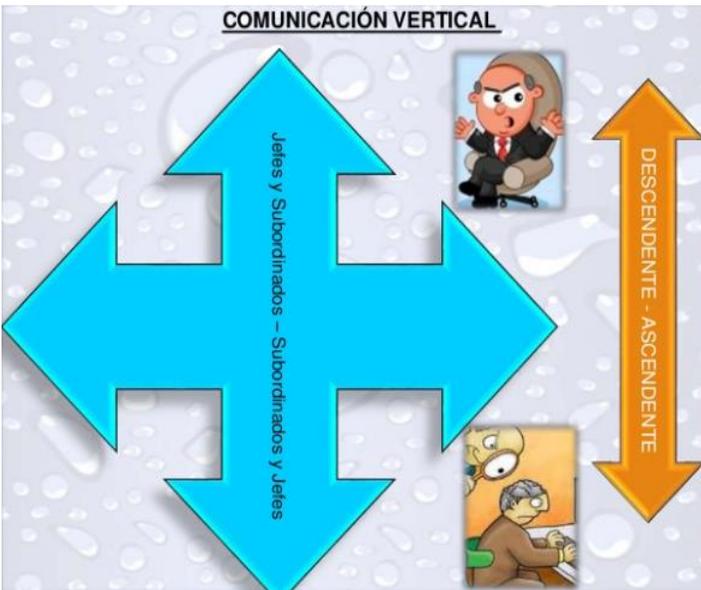
- Se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas.





EJEMPLO QUE ILUSTRAN LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL

En ella la comunicación se da entre los mismos niveles jerárquicos, es decir entre "COLEGAS".



EJEMPLO QUE ILUSTRAN LA COMUNICACIÓN VERTICAL

En ella la comunicación se da entre los Jefes y Subordinados o viceversa, es decir Subordinados y Jefes.

COMUNICACIÓN MULTIDIRECCIONAL.

Como ya lo hemos visto en estos temas y con los dibujos que aquí te presentamos, la comunicación multidireccional se refiere a que en ella el flujo de información puede darse en ambos sentidos, es por eso que recopilamos mencionando que:

La Comunicación Descendente: Es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los empleados y tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas de trabajo.

La Comunicación Ascendente: Es cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores, dándoles a conocer el panorama general de trabajo en la organización.

La Comunicación Horizontal: Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de estos mensajes tiene como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

9 objetivos importantes que debes conocer sobre la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional persigue algunos objetivos importantes que debes conocerlos para reconocer la importancia que tiene la comunicación empresarial y, sobre todo, efectuarla de la manera correcta dentro de las instituciones.



1. *Mejorar la comunicación en la empresa*
2. *Delimitar la función de los empleados en sus áreas de trabajo*
3. *Involucrar a los empleados permanentemente con la función de sus puestos.*
4. *Conocer los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en una empresa*
5. *Motivar, integrar y desarrollar los valores en todo el personal de trabajo*
6. *Asignar la responsabilidad de la comunicación en cualquier área administrativa de una empresa.*
7. *Crear una cultura comunicativa como instrumento de gestión empresarial.*
8. *Identificar y priorizar la problemática en las distintas áreas de trabajo con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y reconocimiento de la gente.*
9. *Diseñar los canales y soportes de la comunicación.*

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PERMITE EL CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS, SU DESARROLLO EN LA EMPRESA Y SU PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO”.

La finalidad de la Comunicación Organizacional, es primordial para alcanzar los objetivos institucionales y de manera interna dentro de las empresas **nos permite:**

- 1.- **Elaborar un reconocimiento a la empresa**
- 2.- **Estimular las actividades laborales**
- 3.- **Poder conocer la organización**
- 4.- **Reconocimiento del desempeño de los colaboradores**
- 5.- **Fomentar el cambio de información**
- 6.- **La empresa tiene la responsabilidad de fomentar entre su personal, un clima organizacional positivo para el beneficio de la organización.**



Pirámide de Motivación de Maslow, sobre la jerarquía de valores individuales y de la empresa.

Con esta ilustración te presentamos todos aquellos aspectos que influyen en el desarrollo y el éxito del clima organizacional. La pirámide **Abraham Harold Maslow**, psicólogo que nace el primer día de abril de 1908, en Brooklyn, Nueva York, formula en su teoría una **jerarquía de necesidades humanas** y defiende que **conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos van desarrollando necesidades y deseos cada vez más elevados**. Con esta pirámide se propone que todos los individuos deben ir cubriendo estas necesidades individuales para llegar a la autorrealización personal, y posteriormente una autorrealización empresarial o de conjunto.

LA PIRÁMIDE DE MASLOW



Todo el personal de una organización, ya sean puestos directivos, subdirectivos o trabajadores, deberán cubrir los peldaños de la pirámide de Maslow para satisfacer, en primer lugar sus necesidades individuales y posteriormente las organizacionales.



En este último peldaño el individuo explota al máximo todo su potencial a su favor para lograr todas sus metas propuestas, tomando en cuenta su personalidad. Este nivel se alcanza cuando todos los demás peldaños se satisfacen

Aquí van todas las necesidades que alcanzas en tu persona cuando te ganas la confianza, el respeto, el éxito por tus logros, laborales, escolares, deportivos, familiares, es decir se te reconocen tus propias acciones y logros.

Aquí van todas tus necesidades afectivas al pertenecer o formar parte de algún núcleo social como el familiar, escolar, amistoso, deportivo, y también el tema de la pareja o el amor.

Aquí van todas las necesidades que te hacen sentir seguro y protegido, estas pueden ser, seguridad económica, de empleo, laboral y de vivienda.

Aquí van todas tus necesidades básicas: estar sano, comer saludable, tomar agua, dormir, hacer ejercicio.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN.

Dependiendo de sus funciones, la comunicación podemos clasificarla en:

INFORMATIVA	Se refiere a la transmisión y recepción de la información.
AFECTO VALORATIVA	El emisor debe otorgarle a su mensaje la carga afectiva que este demande para resultar emotivo.
REGULADORA	Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a su mensaje.
CONTROL	Es aquella que controla el comportamiento de los individuos en la sociedad.
MOTIVACIÓN	Se refiere a esclarecer a los empleados que es lo que debe de hacer cada uno de ellos
COOPERACIÓN	Es la ayuda en la solución de problemas dentro de la organización para ayudar a la toma de decisiones adecuadas a las necesidades de la empresa.
DE MANTENIMIENTO	Está relacionada con los espacios de socialización de la gente que permite un contacto con el ambiente físico y el humano a través de la información oportuna, amplia y puntual la cual genera mejores relaciones.

FUNCIONES EFECTIVAS DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

1.- Abierta. - tiene como objetivo comunicarse con el exterior, y hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo. **Ejemplo: comunicación a través de correos electrónicos, mensajería instantánea, etc.**

2.- Evolutiva. - hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización. **Ejemplo: cuando dentro de una organización se requiere comunicar con diversas áreas de una forma imprevista o de carácter urgente, se buscan los medios para lograrlo y cumplir metas y/o resolver conflictos.**

3.- Flexible. - Permite una comunicación oportuna, entre lo formal e informal. **Ejemplo: se da en las empresas cuando se lleva a cabo la retroalimentación y se tiene una amplia apertura a la crítica constructiva para evolucionar dentro de la empresa.**

4.- Multidireccional. - maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y transversal interna y externa. **Ejemplo: la comunicación que se da entre jefe-empleado, empleado-jefe, entre pares y entre diversos departamentos.**

5.- Instrumentada. - Utiliza herramientas, soportes, dispositivos porque hoyen día muchas organizaciones están funcionando mal debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva. **Ejemplo: cuando en las empresas usan y agotan todas las herramientas posibles y al alcance de la misma, para lograr la comunicación efectiva, es decir se hace uso de todos los medios posibles como: redes sociales, mails, telefonía, etc.**



IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSPECTIVAS DE LA COMUNICACIÓN.

1.-Comunicación interna. - Son las actividades que se realizan dentro de una organización y donde se involucran todos sus integrantes, para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medios de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación para así alcanzar las metas establecidas en la organización.

2.-Comunicación externa. - Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor imagen.

3.- Relaciones públicas. - Son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los públicos, clientes, proveedores, que forman la organización.

4.- Publicidad. - Son diferentes mensajes efectivos emitidos a través de los distintos medios masivos de comunicación que tiene como objetivo incrementar la venta de los productos o servicios.

5.- Publicidad Institucional. - Se considera como una herramienta de las relaciones publicas ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización.

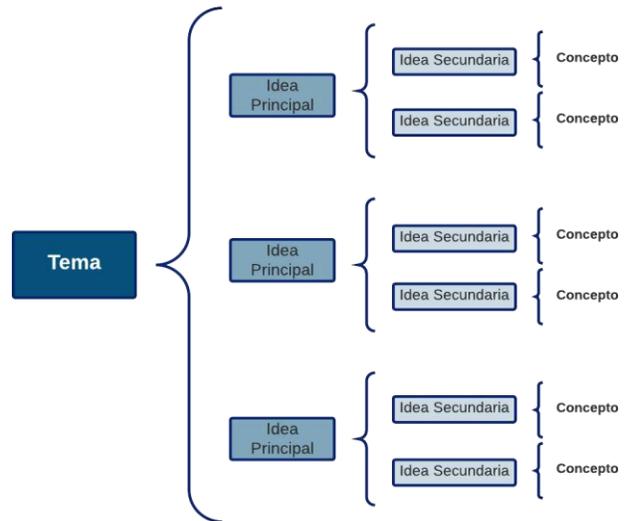


Actividades #1



a) Resuelve lo que se te pide:

1.- Elabora un cuadro de llaves en donde describas como primer concepto: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** y partiendo de él, comenta, en tu cuadro de llaves, conceptos de: “escenarios de la comunicación organizacional”, “los modelos de la comunicación organizacional” y “objetivos importantes de la comunicación organizacional”.



2.- Redacta un ejemplo en donde se utilicen las **FUNCIONES EFECTIVAS** de la comunicación organizacional dentro de una empresa.

3.- Elabora un mapa conceptual en donde especifiques la función, características y usos de las perspectivas de la comunicación.

Por último, contesta...

4.- Resuelve el siguiente cuestionario.

1.- *Cuál es el tipo de comunicación que se desarrolla entre personas del mismo nivel de jerarquía y en donde los mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel?, justifica tu respuesta.*

2.- *¿Qué es la comunicación organizacional?*

3.- *¿Cuáles son los objetivos de la comunicación organizacional?*

4.- *¿Cuáles son los niveles de jerarquía de la pirámide motivacional de Maslow y de qué manera influye esta pirámide en los logros empresariales?*

5.- *¿Cuál es el tipo de comunicación que es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los empleados y tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas de trabajo?, justifica tu respuesta.*

Unidad 1

1.2 Identifica las barreras en el proceso de comunicación organizacional de acuerdo con sus características

Actividades según programa de estudios Conalep



IDENTIFICA LOS ELEMENTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS.

Identificación de los elementos del proceso de comunicación organizacional.

“EXISTEN EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN ALGUNOS PERSONAJES IMPORTANTES QUE QUEREMOS DARTE A CONOCER Y QUE LOS IDENTIFIQUES, YA QUE, SI ALGUNO DE ELLOS FALTA, NO PODRÁ EFECTUARSE UNA COMUNICACIÓN ADECUADA O EFECTIVA”.



EL EMISOR: Es la persona u organización que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje, es decir, los codifica para poder enviarlos de manera entendible siempre que se maneje el mismo código entre emisor y receptor. No existe un iniciador en el proceso comunicativo, a lo sumo existe una instancia de emisión verbal que se confunde con la persona que habla primero.

EL RECEPTOR: Es la persona u organización a la que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor.

Existen 2 tipos de receptor, el pasivo que es quien solo recibe la información y el activo que percibe, almacena y da una respuesta al intercambio de los roles o tareas de las personas en la sociedad.

EL MENSAJE: Es el contenido de la información expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor.

EL CANAL: Es por donde se transmite la información estableciendo una conexión entre emisor y receptor.

EL REFERENTE: Realidad que es percibida gracias al mensaje y comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

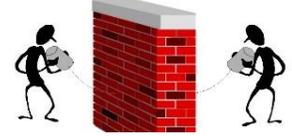
LA RETROALIMENTACIÓN: Es la condición necesaria para la interactividad de un proceso comunicativo siempre y cuando se reciba una respuesta.



IDENTIFICACIÓN DE LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

1.-Barreras Físicas: Espacio físico en donde existen fallas mecánicas, distancias, ruidos, suceso laborales etc.

Barreras de la comunicación



2.-Falta de Planeación: Se debe analizar y formular el mensaje para poder transmitirlo con objetividad y de manera clara y sencilla a los receptores en una conversación.



3.-Mensajes Deficientes: Se presenta cuando la información no es planeada y clara para transmitir al receptor puede ser la falta de la información en referencia a un tema en común o el exceso de la información que no sirve y es redundante en la conversación o información.



4.-Distorsión de la información: Representa los significados de palabras o del contexto, son las palabras mal elegidas por el emisor para transmitir su mensaje, mala organización, falta de coherencia, claridad etc.



5.-Desconfianza, amenaza y temor: La relación que se mantiene entre superiores y colaboradores permite que las condiciones en el flujo de la información mejoren o empeoren considerablemente, cuando el jefe o superior no se ha esmerado por mantener un ambiente agradable en el trabajo y confianza en el ambiente.



6.-Actitud negativa: cuando las personas no hacen bien su trabajo y la relación que tienen en la empresa con otras personas es nula, la actitud negativa se puede presentar por varios factores que perjudican al trabajador, problemas personales, problemas económicos, problemas de salud, falta de interés en su trabajo, incapacidad para relacionarse con las personas que lo rodean.



IDENTIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Dentro de una organización, ¿sabemos escuchar las ideas de otros?

Para este tema te presentamos el término llamado: “La Escucha Activa”, la cual no es tarea fácil y consiste en escuchar activamente. Este tipo de escucha requiere *un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas*.



SABER ESCUCHAR ES MUY IMPORTANTE EN LA COMUNICACIÓN, Y AUNQUE NO LO PAREZCA, EN MUCHAS OCASIONES PASAMOS MUCHO TIEMPO PENDIENTES DE LO QUE NOSOTROS PENSAMOS Y DE LO QUE NOSOTROS DECIMOS EN VEZ DE ESCUCHAR ACTIVAMENTE AL OTRO.



<<LA ESCUCHA ACTIVA>>

“La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también **los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar**”.

MANEJO DE TÉCNICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

1.-Técnica de la escucha activa: Es uno de los principios más importantes y difíciles de todo proceso comunicativo en el saber escuchar, la falta de comunicación que se sufre hoy en día se debe en gran parte a que no sabemos escuchar a las demás personas.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista de la persona que habla, existen grandes diferencias entre oír y escuchar lo primero es percibir vibraciones de sonidos, mientras que escuchar es entender.



ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ESCUCHA ACTIVA.

- 1.- **Disposición Psicológica.**
- 2.- **Comunicación Verbal y no verbal.**
- 3.- **No distraernos.**
- 4.- **No interrumpir a la persona que está hablando.**
- 5.- **No juzgar.**
- 6.- **No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.**
- 7.- **No rechazar lo que otra persona está sintiendo.**
- 8.- **No anteponer tus necesidades, sin antes escuchar a los demás.**
- 9.- **Evitar el síndrome del experto.**



La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar.

Quando escuchamos... somos “empáticos” ¿Sabes qué es la empatía?

En la escucha activa, **la empatía** es importante para situarse en el lugar del otro, pero también, la aceptación y el *feedback*, pues **se debe escuchar sin juzgar** y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes, **la disposición psicológica y la expresión**:

- **Disposición psicológica:** la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- **Expresión:** de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, en lo que se conoce como la *función fática* del lenguaje (*ya veo, umm, uh, etc.*) y el lenguaje no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Qué cosas NO deben de hacerse en la “escucha activa”

A continuación, repasamos algunos errores que se pueden producir cuando se escucha a la otra persona:

- **Distraerse durante la conversación**
- **Interrumpir al que habla**
- **Juzgarlo y querer imponer tus ideas**
- **Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información**
- **Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo**
- **Descalificar al dar tu opinión**
- **Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya**

HABILIDADES QUE DEBEMOS TENER PARA LA ESCUCHA ACTIVA

MOSTRAR EMPATÍA: Escuchar activamente las emociones de los demás es poder entender sus sentimientos y necesidades para hacerle saber que cuenta con nuestro apoyo.

PARAFRASEAR: Significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que la otra persona está diciendo.

EMITIR PALABRAS DE REFUERZO: Pueden definirse como verbalizaciones que supone un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno prueba o comprende lo que acaba de decir.

RESUMIR: Mediante esta habilidad informamos a otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.



-La comunicación no verbal-

Nuestra expresión corporal “también es importante y cuenta mucho”

análisisnoverbal.com

5 claves

lenguaje no verbal
asertivo

Four women are seated in a row, illustrating good and bad non-verbal communication. The first two women have red 'X' marks above them, indicating poor communication. The last two women have green checkmarks above them, indicating good communication.

- Establece contacto visual al hablar (40%) y escuchar (75%)
- Realiza gestos naturales, suaves y circulares
- Mantén una postura estable, abierta y de acercamiento
- Procura un tono de voz sereno y firme
- Evita tanto gritar como susurrar

El secreto
MUÉSTRATE SEGURO Y RELAJADO:
transmite confianza y respeto

¿Sabes lo que significa ser ASERTIVOS? TÉCNICAS DE LA ASERTIVIDAD DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

La asertividad: se define como la habilidad de expresar nuestros deseos de manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin molestar a las personas.

Emplear el asertividad, es saber pedir lo que queremos, negarse a hacerse o decir algo. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos y en hacer y aceptar quejas.

El elemento básico de la asertividad, consiste en atreverse a mostrar nuestros deseos de forma amable, pero el punto fundamental consiste en atreverse a decir y hacer las cosas.

Existen técnicas y reglas que aplicadas en forma adecuada nos permiten ejercer de manera eficiente la asertividad, para ello hay que prepararse a negociar y hay que cumplir las reglas que implican una negociación eficiente.

Para poder ejercer el asertividad tenemos que tener capacidad de negociación para intentar conseguir lo que queremos con la aprobación de otra persona, que lógicamente también tendrá beneficios.

LOS CONFLICTOS Y CÓMO EVITARLOS

Las grandes empresas dan soluciones inteligentes a los conflictos.

<< MANEJO DE CONFLICTOS COMO COMPETENCIA CLAVE >>

El conflicto es un fenómeno propio de los seres humanos que está presente en todas las épocas, edades y entornos y que afecta de manera muy importante a la vida de las personas y el desarrollo de las organizaciones.



“Un conflicto se inicia cuando una de las partes percibe que la otra le ha afectado de manera NEGATIVA”.

Para que exista un conflicto deben existir las condiciones que lo **propicien como las barreras comunicativas**, muchos de los conflictos personales e interorganizacionales pueden provenir de las fuentes de comunicación por lo que pueden surgir diversos problemas en el campo laboral retrasando la colaboración y buen funcionamiento de la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Actividades #2



CONTESTA LO QUE SE TE PIDE:

1.- **Elabora un mapa conceptual en donde expongas el concepto de COMUNICACIÓN, sus características, tipos y usos.**

2.- **Redacta un ejemplo de un conflicto organizacional en donde se presenten las barreras de la comunicación dentro de la empresa, debes mencionar en el ejemplo, al menos 3 barreras.**

3.- **Contesta el siguiente cuestionario.**

1.- *¿Qué es la escucha activa*

2.- *¿Cuáles son los elementos de la escucha activa?*

6.- *¿Cuáles son las habilidades que debe poseer la persona para llevar a cabo la escucha activa de una manera adecuada?*

3.- *¿Qué es la Asertividad?*

4.- *Explica, ¿cómo podemos mostrar empatía con las personas y porqué consideras que es importante la empatía, para la comunicación efectiva dentro de las empresas?*

5.- *¿Cuál es el elemento básico del asertividad?*

7.- *En qué consiste la técnica de manejo de conflictos?*

8.- *¿Cuál es la diferencia entre escuchar y oír?*



Unidad 2

2.1 Transmite información a las áreas de una empresa, utilizando medios de comunicación oral y escrita.

Actividades según programa de estudios Conalep



“LA EXPRESIÓN ORAL”

Una buena expresión oral, permite una buena comunicación

La expresión oral es el conjunto de técnicas que determinan las pautas generales que deben seguirse para comunicarse de manera verbal con efectividad, siendo la forma de expresar sin barreras lo que se piensa, sin excederse o dañar a terceras personas.

Saber expresarse oralmente ha sido desde la antigüedad una de las actividades centrales en la sociedad. En los regímenes democráticos hablar en público es primordial para dar a conocer nuestras ideas y opiniones. Gran parte de la democracia radica en que grandes masas de la población tengan las destrezas necesarias para comunicarse, por eso es indispensable aprender a hablar en público.

CARACTERÍSTICAS DE LA EXPRESIÓN ORAL.

- 1.- Coherencia y Sencillez.** - consiste en expresar organizadamente las ideas y pensamientos en cadena, unidos por un hilo conductor lógico.
- 2.- Fluidez.** - es utilizar las palabras de manera espontánea natural y continua de la manera en que fluye el agua.
- 3.- Dicción.** - es la forma de emplear las palabras para formar oraciones, ya sea de forma hablada o escrita. Se habla de una buena dicción cuando el empleo de las palabras es correcto y acertado en el idioma al que pertenecen sin atender al contenido o significado del emisor.
- 4.- Volumen.** - es la mayor o menor intensidad que un hablante imprime a su voz al transmitir un mensaje en un auditorio.
- 5.- Claridad.** - es importante que expresemos en forma precisa y objetiva nuestros conceptos, ideas y pensamientos empleando los recursos necesarios para aumentar la claridad de nuestro discurso. La persona que expresa un discurso por medio del lenguaje oral, se apoya en movimientos corporales y la gesticulación o expresión facial y la relaciona con la situación de la comunicación.

LA PALABRA DICCIÓN PROVIENE DEL LATÍN “DICLIO O DICLEO” QUE SIGNIFICA <<MANERA DE HABLAR>>



Para tener una buena dicción es necesario pronunciar correctamente las palabras, acentuar las palabras y matizar los sonidos.

“Si trabajas para una organización, procura siempre tener una buena dicción”

Vicios de Dicción

Son todos los errores que se cometen contra la corrección y claridad del lenguaje convirtiendo nuestras expresiones en inadecuadas. Algunos vicios de dicción son: **barbarismos, dequeísmos, monotonía, solecismo, queísmo, cacofonía, redundancia y anfibología.**

“Algunos ejemplos del vicio de dicción”

Arcaísmos

Palabras en desuso por falta de costumbre que fueron reemplazadas por otras más actualizadas.

Botica	POR	Farmacia	Chauchera	POR	Monedero
Refucilos	POR	Relámpago	Bicoca	POR	Gorra
Recoba	POR	Mercado	Escarcela	POR	Cartera
Paletón	POR	Saco	Estilógrafo	POR	Bolígrafo
Avivantes	POR	Audacia	Lejura	POR	Lejanía

Barbarismos

Palabras extranjeras que son utilizadas como vocablos propios teniendo en nuestro idioma un término adecuado.

Okey	POR	Sí	Short	POR	Pantalón cortó
Picnic	POR	Excursión	Good	POR	Bueno
Market	POR	Mercado	Closet	POR	Ropero
Sandwich	POR	Emparedado	Teacher	POR	Profesor



VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA EXPRESIÓN ORAL

También llamada **Comunicación oral o verbal**, consiste en la **transmisión e intercambio de mensajes por medio de la palabra hablada**. Se establece entre 2 o mas personas utilizando un idioma (código) que debe ser perfectamente comprendido entre el emisor y el receptor.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mas natural y espontánea que la escrita.	La falta de permanencia del mensaje dificulta comprobar lo que se dice (las palabras se las lleva el viento y no suele quedar registrado lo que se dice).
Directa y rápida, sin intervalos de tiempo entre la emisión y recepción del mensaje.	Cuando no se habla con claridad, es difícil comprender los mensajes.
Permite cambiar impresiones entre emisor y receptor (feedback constante).	Es inadecuada para la transmisión de mensajes muy complejos.
Se puede utilizar con gestos que dan mas expresividad y énfasis al mensaje.	



“LA EXPRESIÓN ESCRITA” IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA.

La expresión escrita es una de las denominadas destrezas lingüísticas y tiene que ver con la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita sirve primordialmente **para dejar constancia de hechos que han ocurrido, o bien no olvidar hechos que van a ocurrir**, pero contienen también elementos no verbales, tales como mapas, gráficos, fórmulas matemáticas, etc.

De acuerdo a su uso natural **LA EXPRESIÓN** tiene varios niveles, el primero es **la expresión oral** que se lleva a cabo a través del habla, **la expresión escrita** mediante textos y **la corporal** perteneciente a lo exterior espontáneo o intencional de nuestro cuerpo.

TE PRESENTAMOS . . .

✓ **11** reglas ADECUADAS para el uso de las letras **MAYÚSCULAS** dentro de la **EXPRESIÓN ESCRITA**.

- 1.- La primera palabra de cada escrito y la que vaya después de un punto.
- 2.- La primera palabra después de los dos puntos, que en las cartas siguen a Queridos padres, Muy señor mío.
- 3.- La primera palabra después de dos puntos, cuando se van a citar literalmente las palabras de alguien.
- 4.- Todos los nombres propios.
- 5.- Los atributos divinos como: Dios, Creador, Redentor etc.
- 6.- Las abreviaturas.
- 7.- Los sustantivos y adjetivos que forman parte de una institución.
- 8.- Los sustantivos, adjetivos y verbos que entran en el título de una obra si este no es muy largo.
- 9.- Las palabras que expresan poder público.
- 10.- En las letras dobles Ch y Ll sólo se escribe con mayúscula la primera de las dos letras sencillas de que se compone.
- 11.- El léxico puede significar las palabras que se usan en una región específica.





APLICACIÓN DEL FLUJO DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.

La **actividad administrativa** se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad, **LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS SON EL SOPORTE EN EL QUE SE MATERIALIZA LOS DIVERSOS ACTOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, LA FORMA EXTERNA DE DICHS ACTOS.**

“ **La comunicación organizacional** es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de esta, con los de su personal y la sociedad y nos permite conocer el recurso humano y evaluar su desempeño y productividad mediante entrevistas y recorridos por las áreas de trabajo. ”

EL FLUJO DE COMUNICACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN...



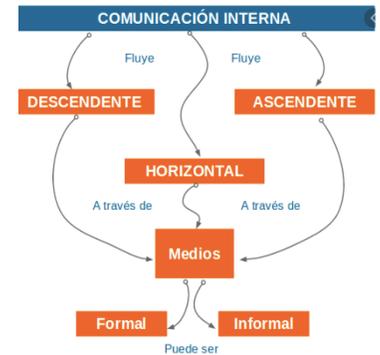
es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías desde un nivel jerárquico menor hasta el más alto, en términos generales para que la comunicación sea eficaz en la empresa, es importante que el empleado entienda las distintas formas para comunicarse que pueden ser:

ASCENDENTE, DESCENDENTE, HORIZONTAL, VERTICAL Y DIAGONAL.



FLUJO DE COMUNICACIÓN FORMAL EN LA ORGANIZACIÓN

LA COMUNICACIÓN PUEDE FLUIR VERTICAL U HORIZONTALMENTE, LA DIMENSIÓN VERTICAL PUEDE SER DIVIDIDA EN DIRECCIÓN ASCENDENTE O DESCENDENTE.



LA DIMENSIÓN VERTICAL PUEDE SER:

Descendente: es la comunicación que fluye de un nivel de grupo u organización a un nivel jerárquico más bajo, es utilizado por los líderes de grupo y gerentes para asignar tareas, metas y dar a conocer problemas que necesitan atención y proporcionar instrucciones.

Gerente

Supervisor

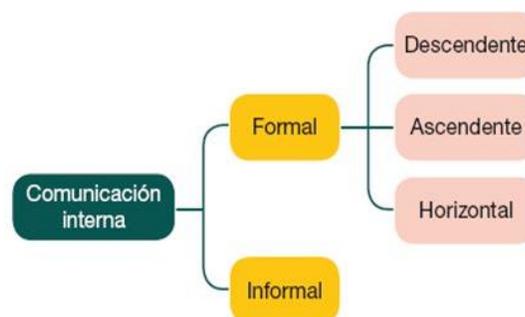
Empleados, obreros y técnicos.

Ascendente: esta comunicación fluye en forma opuesta a la anterior de los empleados a subordinados hacia la gerencia, se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados y como mejorar cualquier situación interna en la organización.

Obreros, empleados, técnicos y clientes.

Supervisor

Gerente



Ejemplos organizacionales de comunicación ascendente.

Buzones de sugerencias

Encuesta de actitud de los empleados

Procedimientos para expresar quejas.

RECORDEMOS: LOS ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

- 1.- Emisor, emite el mensaje.
- 2.- Receptor es quien recibe el mensaje
- 3.- Mensaje, es el producto real de la fuente codificadora, es toda la información que se transmite con la finalidad de mantener informadas a las personas.
- 4.- El canal, es el medio mediante el cual viaja el mensaje y puede ser de diversas maneras: verbal, escrito, visual etc.
- 5.- Retroalimentación, es una serie de preguntas y respuestas que se da entre emisor y receptor con la finalidad de que un tema sea entendido.



APLICACIÓN DE FLUJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DESCENDENTE ORAL Y ESCRITA.

El flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. El flujo de información debe tener un proceso, el cual te presentamos en este apartado, así mismo puede haber varias direcciones el flujo de la información, dentro de la organización y esta puede ser: hacia abajo, hacia arriba, horizontal, diagonal y externa.

PROCESO DE COMUNICACIÓN:

- 1.- **Orden.** - Proviene del jefe y se basa en la autoridad de quien las origina y explica que debe hacerse, debe ser concreto y persigue la modificación de alguna situación establecida.
- 2.- **Instrucción.** - Es de carácter general y en este rango radica su distinción con las órdenes de naturaleza específica, constituye orientaciones de procedimientos que enfatizan como hacer las cosas.
- 3.- **Reuniones y Asambleas.** - Son entre jefes y empleados cuya celebración se lleva a cabo con cierta periódica requieren de planeación previa, su finalidad es fomentar la participación para formular conclusiones o aportar sugerencias.
- 4.- **Charlas.** - Son conferencias sin formalismo, para ilustrar, agradecer y motivar.
- 5.- **Entrevista.** - Es una conversación entre dos o más personas en la cual uno es el que pregunta entrevistador, y el otro es el que responde el entrevistado.

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre un tema.

FUNCIONES DE LA ENTREVISTA

- 1) Obtener la información de individuos o grupos.
- 2) Facilitar la recolección de información
- 3) Influir sobre algunos aspectos de la conducta de alguna persona o grupo.
- 4) Es una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición situación o persona.



VENTAJAS DE LA ENTREVISTA

1. Es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos.
2. La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita.
3. Su condición es oral y escrita.
4. Mediante la entrevista se pueden captar los gestos de la persona, los tonos y volumen de la voz.

DESVENTAJAS DE LA ENTREVISTA

- 1.- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y el entrevistado
- 2.- Resulta difícil nivelar y darle el mismo peso de importancia a todas las respuestas.
- 3.- Es común encontrar personas que mienten.
- 4.- Muchas personas se inhiben frente al entrevistador y les cuesta mucho trabajo responder con seguridad y fluidez.

ALGUNOS OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL FLUJO DESCENDENTE ORAL Y ESCRITA

- **Discurso.** - Presentación personal de un tema en forma atractiva y con un objetivo definido debe dejarse siempre un mensaje para conocer brevemente en qué consistirá el tema.
- **Memorándums.** - Es una palabra latina que significa cosa que debe recordarse, es un texto que se redacta generalmente de manera interna en las empresas es menos formal que una carta y puede utilizarse para recordar algún evento.
- **Circulares.** - Es una orden o conjunto de instrucciones de carácter interno, reglamento, aclaratorio sobre una materia y que envía una autoridad hacia sus subordinados y sirve para comunicar un asunto a varias personas.
- **Invitaciones Protocolarias.** - Es la manera amable que emplea una persona para expresar su deseo de atender a otra. El texto para que tenga una formalidad debe redactarse en tercera persona especificando en forma clara quién invita, motivo de la invitación, lugar, fecha y hora.

- **Minutas.** - Es una anotación que se hace de algo para recordarlo. También se le conoce como el borrador que se hace de un escrito especialmente antes de un contrato redactarlo definitivamente.

Es una nota escrita en la que se expresa la cantidad de dinero que hay que pagar a un profesional por su trabajo, especialmente a un abogado.

- **Acta.** - Es una certificación o testimonio escrito en la cual se da cuenta de lo que sucedió, tratado o pactado en oportunidad de cualquier circunstancia que lo amerite como ser la reunión de un consorcio, la elección de una persona para un cargo que puede ser público o privado.
- **Quejas.** - Son manifestaciones de inconformidad y representación de un estado de insatisfacción.
- **Sugerencias.** - Siempre deben ser expeditos los cursos para oír y recibir las proposiciones de los subordinados, sirve para recoger las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos y las posibles iniciativas para su mejora.
- **Informes y Reportes.** - son periódicos y con carácter excepcional para situaciones extraordinarias, el informe es un tipo de texto muy común en la comunicación que es relevante puede ser un material creado por una empresa u organización de trabajo.
- **Consultas.** - Son comunicaciones de los subordinados en forma de preguntas sobre aspectos de trabajo, pero pueden incluir el tratamiento de asuntos personales, la principal función de un consultor es tener el acceso en las cuestiones sobre las que posee un conocimiento especializado.
- **Acuerdos.** - Es sometimiento al superior de acuerdos sobre los que debe hacer una decisión que es de su competencia, el subordinado puede presentar un proyecto de solución.
- **Informes.** - Sirve para responder a una solicitud, que generalmente requiere una investigación y reunión de datos para informar a alguien sobre los resultados de la misma. Los informes generalmente y sobre todo en las empresas, son confidenciales y tienen un carácter formal, claro y objetivo para que el lector pueda comprenderlos especialmente si son informes de tipo técnico.

Si también incluye anexos, estos deben de ir al final del informe excepto cuando deben ilustrar lo que se está diciendo, como por ejemplo una tabla de estadísticas.

- **Las Cartas.** - Es un papel que porta un mensaje escrito y que por lo general suele introducirse dentro de un sobre.

Las cartas son enviadas con la intención de transmitir un mensaje.

Elementos de las Cartas: Membrete, dirección del destinatario, Saludo, Texto, y despedida.

Tipos de Cartas. Formales, Personales, Comerciales, Presentación, Agradecimiento, Recomendación, Despido, Solicitud, Disculpa, Reclamación.

- **Manuales.** - Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

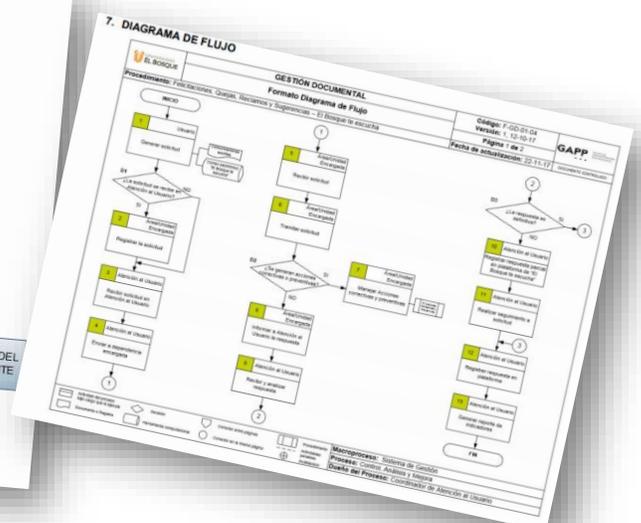
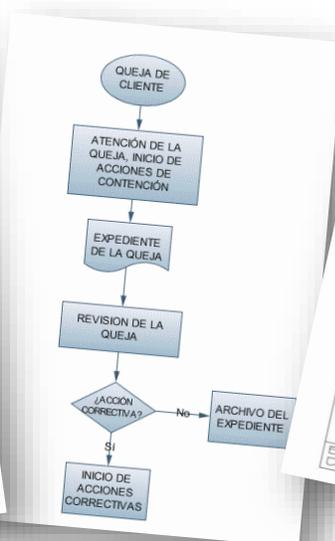
El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o cualquier otro grupo que desempeña responsabilidades específicas, un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método para ejecutar el trabajo.

Objetivos de los manuales

- 1.- **Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa**
- 2.- **Coadyuvar a la ejecución correcta de todas las labores administrativas.**
- 3.- **Servir como medio de orientación e integración.**
- 4.- **Proporcionar información básica para la planeación e implementación de las reformas administrativas**
- 5.- **Permitir conocer el funcionamiento interno de la empresa**
- 6.- **Auxiliar en la capacitación del personal.**
- 7.- **Intervenir en la consulta del personal.**
- 8.- **Servir para el análisis y revisión de los procedimientos de un sistema.**

Clasificación de los Manuales

- 1.- **Manual de Historia.**
- 2.- **Manual de Organización.**
- 3.- **Manual de Políticas.**
- 4.- **Manual de Procedimientos.**
- 5.- **Manual de Contenido Múltiple.**



APLICACIÓN DE FLUJO DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE ORAL Y ESCRITA

Aplicación del flujo de Comunicación Ascendente Oral y Escrita.

La comunicación sirve para 4 funciones principales dentro de un grupo u organización, para:

1) el control, 2) la motivación, 3) la expresión emocional y 4) la información.

La comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de diversas maneras, la organización tiene jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenerse los empleados.

“Por ejemplo, cuando se les pide a los subordinados que comuniquen primero a su jefe inmediato cualquier irregularidad relacionada con el trabajo, con el propósito de seguir la descripción de su puesto o de cumplir con las políticas de la compañía. La comunicación funge como una función de control.

Pero la comunicación informal también controla el comportamiento cuando los grupos de trabajo molestan o acosan a unos miembros que producen más que los demás y hacen que el resto del grupo se vean mal”.

DENTRO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE, MÁS COMUNES PODEMOS ENCONTRAR LAS:

Sugerencias. - Dentro de los canales formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente, el buzón de sugerencias se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente.

Reuniones. - En el ámbito de la comunicación interna la calidad de las reuniones o juntas son cruciales para lograr que sean una herramienta efectiva.

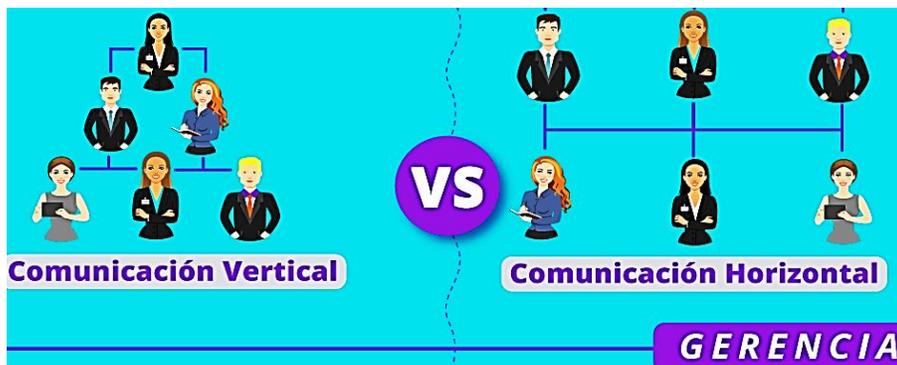
Toda reunión será un acontecimiento único y diferente un momento de producción, resolución y aprendizaje.

Asesorías. - La comunicación de la asesoría interna es decir entre sus miembros y las que conecta al despacho con el exterior. Si bien en todos los sectores económicos comunicarse bien es importante, en el de los despachos profesionales es fundamental, pues estamos hablando de un servicio en donde la palabra constituye su piedra angular.

Revistas Internas. - Se puede decir que la revista interna es la joya del área de comunicación, sin embargo, su enfoque ha de trascender, el impulso inicial de convertirlas en menos boletines de la dirección al servicio únicamente de los intereses empresariales sin espacio para los profesionales.

Al tratarse de un proyecto compuesto por personas procedentes de diversas áreas, se ha de emplear no tanto como una ventaja de publicidad de la propia empresa en donde todos los trabajadores tienen un peso mínimo como en un medio en donde las distintas áreas pueden mostrar sus progresos, así como la manera de dar a conocer a los demás que se hace en cada departamento.

APLICACIÓN DE FLUJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL ORAL Y ESCRITA



“Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación”.

Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en la que deben intervenir varios departamentos ejemplos: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.

El lenguaje puede ser una barrera porque cada unidad de la organización desarrolla lenguaje propio, informáticos, vendedores no conocen bien el lenguaje técnico y se producen malos entendidos.

La relación de autoridad le confiere al superior una iniciativa frente al subordinado que no se da en la relación horizontal.

En el caso de las relaciones horizontales ninguno de los protagonistas tiene más iniciativa que el otro de ahí que se dé con más reciprocidad del trabajo en equipo para que haya reciprocidad alguien ha de empezar a colaborar.

DENTRO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL MÁS COMUNES PODEMOS ENCONTRAR LOS:

Comités. - Es un grupo que regularmente se reúne con el propósito de deliberar y tomar decisiones, para el beneficio o representación de una colectividad.

- 1.- Estructura Organizacional.
- 2.- Proporcionar información
- 3.- Coordinar las acciones.
- 4.- Promover la participación grupal.

Juntas. - Uno de los canales más utilizados en la comunicación interna, son las juntas de trabajo en las instalaciones de la empresa.

APLICACIÓN DE FLUJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN CRUZADA ORAL Y ESCRITA

Dentro de este tipo de medios de comunicación se considera a la información de manera horizontal, aquella que se presenta en niveles similares de jerarquía dentro de la organización y el conocido flujo diagonal.

La finalidad principal de la comunicación Cruzada es incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

En la actualidad las organizaciones hacen gran uso de la comunicación cruzada tanto oral como escrita, con la principal finalidad de perfeccionar la dirección vertical de la información dentro de las empresas. También es importante recalcar que debido a la información en la empresa no siempre sigue los flujos establecidos en cuanto a niveles jerárquicos es necesario proteger dicha información ante los problemas u obstáculos de la información bajo las siguientes premisas.

- ***El empleo de la comunicación debe presentarse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.***
- ***Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos.***
- ***Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a la información se refiere a sus jefes o mandos superiores de las tareas cruzadas de alta importancia.***

CUADRO COMPARATIVO DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.

Comunicación	Ventajas.	Desventajas.
Oral	<i>Es más rápida, existe retroalimentación, proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo.</i>	<i>Existe un elevado potencial de distorsión, el riesgo de interpretación personal es mayor.</i>
Escrita	<i>Existe un registro de la comunicación permanente, tangible y verificable. El contenido del mensaje es más riguroso, preciso, claro y lógico.</i>	<i>Consume más tiempo. Carece de retroalimentación inmediata. No existe seguridad de la recepción ni de la interpretación.</i>

ILUSTRACIÓN QUE RESUME LOS FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. ¡OBSÉRVALA!



Actividades #3



CONTESTA LO QUE SE TE PIDE:

1.- Elabora un resumen de 5 cuartillas donde incluyas los temas siguientes:

- ✓ *La expresión oral*
- ✓ *La expresión escrita*
- ✓ *Flujo de información*
- ✓ *Tipos de flujo de información (ascendente, descendente, horizontal y cruzada), coloca ejemplos*
- ✓ *Ventajas y desventajas de los tipos de expresiones oral y escrita*
- ✓ *Coloca tus propias conclusiones, en las cuales describas porque es importante en la comunicación empresarial todos los conceptos que estudiaste con estos temas.*

Deberás agregar al menos 7 dibujos que puedan reforzar tu resumen. Utiliza, colores, marcadores, lapicero y a tus dibujos o ilustraciones deberás agregar color. Se te pide letra legible y bonita.



¡TU PUEDES

Unidad 2

2.2 Transmite información en una empresa, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación

Actividades según programa de estudios Conalep



LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Un recurso útil y efectivo para la comunicación empresarial exitosa actual

La **tecnología de la información** es un proceso que utiliza una combinación de medios y métodos de recopilación, procesamiento y transmisión de datos para obtener nueva información de calidad sobre el estado de un objeto, proceso o fenómeno.

EL PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ES LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS POR LAS PERSONAS Y LA TOMA DE DECISIONES SOBRE LA BASE DE LA MISMA PARA REALIZAR UNA ACCIÓN YA SEA PERSONAL O COLECTIVA, EN UN AMBIENTE FAMILIAR, ESCOLAR, SOCIAL O EMPRESARIAL.

El término **tecnología de la información (TI)** o **también llamado TIC's**, fue creado con el propósito de hacer una distinción entre las máquinas de alcance limitado (como las máquinas de escribir antiguas) y otras con propósitos más generales y avanzados. Se basa en el estudio y desarrollo de sistemas de información como aplicaciones, las cuales operan tanto con software y hardware de computadoras.

Tipos de tecnologías de la información

Los principales tipos de tecnología de la información incluyen los siguientes.

- **La tecnología de la información para el procesamiento de datos** está diseñada para resolver problemas bien estructurados, cuyos algoritmos de solución son bien conocidos y para los cuales existen todos los datos de entrada necesarios. Esta tecnología se aplica al nivel de rendimiento del personal de baja calificación con el fin de **automatizar** algunas operaciones rutinarias y constantemente repetidas del trabajo administrativo.
- **La tecnología de información de gestión** está destinada al servicio de información de todos los empleados de las empresas, relacionado con la aceptación de las decisiones administrativas. En este caso, la información suele presentarse en forma de informes de gestión ordinarios o especiales y contiene información sobre el pasado, el presente y el posible futuro de la empresa.

- **La tecnología de la información de la oficina automatizada** está diseñada para complementar el sistema de comunicación existente del personal de la empresa. **La automatización** de la oficina asume la organización y el apoyo de los procesos de comunicación tanto dentro de la empresa, como con el entorno externo sobre la base de redes informáticas y otros medios modernos de transferencia y trabajo con la información.
- **La tecnología de la información para el soporte de decisiones** está diseñada para desarrollar una decisión de gestión que se produce como resultado de un proceso iterativo en el que participan un sistema de soporte de decisiones (un enlace informático y el objeto de la gestión) y una persona (el enlace de gestión, que establece datos de entrada y evalúa el resultado).
- **La tecnología de la información de los sistemas expertos** se basa en el uso de inteligencia artificial. Los sistemas expertos permiten a los gerentes recibir asesoramiento experto sobre cualquier problema sobre el cual se haya acumulado conocimiento en estos sistemas.

¿Qué es automatizar?



- Automatizar:
 - Da la idea de realizar algo en forma automática, es decir, **con la mínima intervención humana**.
 - La cantidad necesaria de intervención humana en la tarea a realizar determina **el grado de automatización de la misma**.
 - Sólo si la tarea se puede efectuar **sin intervención humana alguna, se dice que está totalmente automatizada**.
 - Ej. Tienda alquiler de videos y etiquetas
 - Tienda de abarrotes (códigos de barra, tarjetas).

¿Cómo ayuda la tecnología a las empresas para crecer y competir?

La tecnología para los negocios es importante porque mejora la comunicación en el lugar de trabajo. La tecnología para los negocios también mejora la comunicación con los clientes y los socios de negocio ya que la información se puede transmitir a través de múltiples canales de manera casi instantánea.

INVERTIR EN RECURSOS TECNOLÓGICOS LE PERMITE A TU EMPRESA REPLANTEAR E INTEGRAR SUS PROCESOS, REDUCIR COSTOS, MEJORAR LAS COMUNICACIONES, TRANSFORMAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO E IMPLEMENTAR UNA CULTURA SÓLIDA.

LAS EMPRESAS DE HOY EN DÍA, DEBEN DE INVERTIR EN TECNOLOGÍA,
¿SABES PORQUÉ?

PYMES

¿POR QUÉ INVERTIR EN TECNOLOGÍA?

7 BENEFICIOS DIRECTOS e INSTANTÁNEOS



Mejora
en todos
los procesos



Disminuye errores
y aumenta la
productividad real



Expande tu negocio
sin necesidad de
moverte o invertir
en inmuebles



Conoce mejor
a tus clientes
y a tu competencia



Aumenta
la comunicación
interna y externa



Descubre y explota
el talento interno
y externo



Accede a información
y datos útiles para
tomar decisiones

ALGUNOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS o TIC's, QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DENTRO DE LAS EMPRESAS

✓ EL FAX

Fax (abreviación de facsímil), a veces telefax o telecopia, es la transmisión telefónica de material escaneado impreso (tanto texto como imágenes), normalmente a un número de teléfono conectado a una impresora o a otro dispositivo de salida.



✓ LA COMPUTADORA

Las computadoras permiten la aplicación de diferentes tipos de programas que pueden ayudar a las empresas a mantener un registro de sus archivos, documentos, agendas y plazos. Las computadoras también permiten a las empresas organizar toda su información de una manera muy accesible.



En los negocios se usa la computadora para mantener registros, desarrollar presupuestos y proyecciones, efectuar análisis de mercado, buscar y mantener contacto con clientes. Las empresas deben analizar sus procesos y asegurarse de que están usando las computadoras al máximo, para lograr sus metas y objetivos propuestos.

✓ TELEFONÍA Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

La mensajería instantánea (también conocida en inglés como Instant Messaging, acrónimo IM) es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto. El texto es enviado a través de dispositivos conectados ya sea a una red como Internet, o datos móviles (3G, 4G, 4G LTE, etc.)



✓ RADILOCALIZADORES

Los **radiolocalizadores** son un método de localización de un objeto mediante ondas electromagnéticas. Los millennials y generaciones anteriores no podrán olvidar los radiolocalizadores o beepers. En su época dorada en los años noventa, lograron tener casi un millón de usuarios en México. Luego llegaron los teléfonos móviles y fuimos testigos de la extinción masiva de estos aparatos en 2012.



✓ EL INTERNET

El **internet** se podría definir como una red global de redes de ordenadores cuya finalidad es permitir el intercambio libre de información entre todos sus usuarios. Podemos considerar las computadoras simplemente como el medio que transporta la información.



La tecnología ha ido incrementando notablemente su participación en las empresas en los últimos años. Sin duda, el internet es una auténtica revolución social que ha llegado para quedarse. Además de ser una herramienta imprescindible para la mayoría de las empresas. Sin embargo, aún existe una brecha digital entre las empresas que han adoptado la tecnología como parte de su sistema y otras que se mantienen al margen del uso del Internet.

1. **Acceso de datos.** Internet es una enorme biblioteca llena de información sobre todos los tópicos que hay y por haber. Tener una conexión de internet empresarial le permitirá aprovechar el máximo del uso de Internet para tener acceso a la gran cantidad de datos, informes, estudios y recursos alojados en la red de manera rápida.
2. **Capacitación.** La red de Internet empresarial le permite estructurar las plataformas de capacitación para los empleados sin interrupciones de conexión y en combinación con sus tareas diarias gracias a la velocidad y estabilidad de la red corporativa.
3. **Escritorio Remoto.** Tener Acceso a los recursos necesarios desde cualquier ubicación aumenta la productividad. Muchas tareas no requieren presencia física en la oficina y los empleados pueden teletrabajar utilizando la conexión de internet corporativa, tales como reuniones virtuales o videoconferencias.
4. **Compartir archivos y recursos.** Ya sea para compartir archivos a través de soluciones en la nube o a través de servidores, la velocidad de internet agiliza eficazmente el proceso de compartir archivos incrementando la productividad y la rapidez.
5. **Atención al cliente.** Otra de las principales ventajas de Internet corporativo es la velocidad y eficacia para el uso de las distintas soluciones de atención al cliente. Ya sea a través del correo electrónico, telefonía VOIP, redes sociales, chat online y otras aplicaciones.
6. **Seguridad.** Lo contrario a una red doméstica, donde el internet es accesible a través de una red compartida. La conexión de Internet empresarial te permite conectarte a tu propia red de manera segura. Ideal para administraciones públicas, bancos y empresas que utilizan operaciones en línea.

✓ LA INTRANET

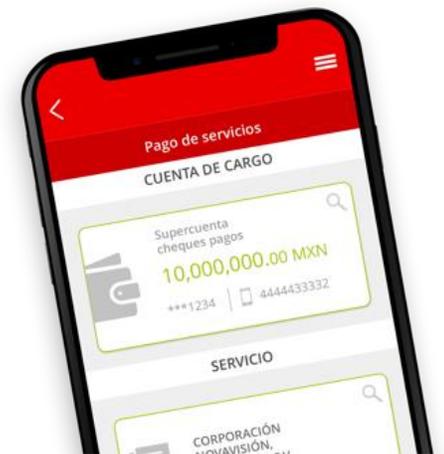
Intranet: Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.



[Olvidaste la contraseña?](#)

✓ LA EXTRANET

Extranet: una extranet es una red corporativa que comunica a usuarios internos y externos a través de subredes, permitiendo así el intercambio. Banca en línea. La banca electrónica es uno de los ejemplos más conocidos para el gran público de una extranet; a través de ella el banco da la posibilidad a sus clientes de consultar sus cuentas y operar con ellas.



✓ LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales: son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.



★ TE PRESENTAMOS ALGUNOS OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN A MODO DE RESUMEN, QUE ACTUALMENTE RECURREN LAS EMPRESAS PARA EL LOGRO DE METAS Y OBJETIVOS.

MEDIOS Y CANALES PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA CORPORATIVA

REUNIONES

Las reuniones a nivel de grupo o individuales son una forma de mantener un contacto personal entre los empleados y grupos de trabajo dentro de una empresa.



INTRANET

La intranet es una de las herramientas más utilizadas para la comunicación empresarial. Promueve la interactividad y se gestiona en tiempo real. Potenciar el sentimiento corporativo y motivar a los trabajadores debería ser su fuerte. Es un canal que suele aglutinar muchos otros.



EMAILS



La comunicación vía email es el medio diario para gestionar tareas y comunicar procesos para que quede registro de dichas comunicaciones.

Las newsletter corporativas forman parte de este gran canal. ¡Indispensable!

EVENTOS SOCIALES

Momento de establecer relaciones personales entre compañeros de diferentes departamentos y afianzar relaciones ya existentes. Las convenciones y cenas de empresa deben servir para activar enlaces interpersonales y grupales.



CHATS INTERNOS

Disponer de un chat interno puede agilizar el traspaso de información entre compañeros y equipos de trabajo. Será fundamental establecer unas normas de uso.



REDES SOCIALES CORPORATIVAS

Cada vez más empresas están completando sus procesos de digitalización implementando redes sociales corporativas y grupos dentro de las mismas. En ellas, el intercambio de información entre la empresa y los empleados es continuo, inmediato y flexible.



Conclusión

El trabajo en casa, permite, reforzar y recapitular, conocimientos, ideas, prácticas y ejercicios que le otorgan al alumno destrezas y habilidades para comprender y desempeñar, hoy y a futuro, su carrera como profesional técnico bachiller en informática, dentro del subsistema CONALEP.

Academia de Informática
Conalep - Xalapa

Nota aclaratoria: el contenido de este material es una guía de apoyo para el alumno. Si se presentan dudas el estudiante podrá dirigirse, mediante un medio de comunicación, al docente para aclarar sus dudas, si es que se presentan.

Yo @prendo
informáticos UNIDOS;
{ PROYECTO ACADÉMICO }
• modalidad cuadernillos •