IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Recursos humanos
- **Ficha del Programa de Formación**:2164651
- **Nombre del Proyecto**
- **Fase del Proyecto**
- **Actividad de Proyecto**
- **Competencia:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** CONOCER EL CONCEPTO DE COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA, COMPRENDER LOS SIGNIFICADOS DE LA COMUNICACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL, DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DEL CCRITERIO DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCION COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCION DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCIVO Y SOCIAL.
- **Duración de la Guía:** N/A

NOTA: ESTA GUÍA NO DEBE SER IMPRESA

2. PRESENTACIÓN

- Es fundamental tener la capacidad de expresarnos y aprender a comunicarnos de forma eficiente con los demás
- «Para aprender a comunicarnos efectivamente debemos darnos cuenta de que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar ese conocimiento como guía para comunicarnos con otros.». (Robbins)
- «No hay nada más admirable que una persona que habla claro desde el principio». (Candidman-)
- La forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas. (Robbins.)
- La comunicación humana es la clave del éxito personal y profesional. (Meyer.)
- Sean cuales sean las palabras que usamos, deberían ser usadas con cuidado porque la gente que las escucha serán influenciadas para bien o para mal. (Buddha.)

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

PRIMER PUNTO (8 de febrero)

- Realiza una línea de tiempo con la historia y evolución de la comunicación, que tenga DIBUJOS e IDEAS principales y fechas.
- Leer en el texto para apoyarse en la realización de la línea de tiempo
- Pueden utilizar la herramienta de su preferencia para realizar la línea de tiempo
- Debe contener 3 sucesos de la historia de la comunicación y 6 medios de comunicación

Historia y evolución de la comunicación (Mariafernandezuc, 2009)

La comunicación a lo largo del tiempo ha ido evolucionando y mejorando para que las personas tengan de una manera simple y fácil la información que requieren. Para hacer balance de cómo se ha ido desarrollando a lo largo de la historia se muestra a continuación un pequeño resumen de los medios comunicativos utilizados.

Comenzamos con nuestros antepasados los cuales les bastaba con una mueca, una sonrisa o un sonido de un animal para expresar sus sentimientos o estados de ánimo.

Los egipcios fueron los primeros que plasmaban sobre piedra o pared mediante unas figuras llamadas jeroglíficos las actividades que realizaban para evitar que se les olvidara. Ellos fueron los primeros en introducir la escritura.

Los romanos en su caso utilizaban a personas para que llevaran una noticia de un lugar a otro mientras que los indios americanos se bastanteaban de fogatas para identificar donde se encontraban o para comunicarse con otra aldea. El tambor también era utilizado para este fin e incluso para comunicarse con sus compatriotas en caso de guerra. Los espejos también se usaban para comunicarse entre personas utilizando este medio para reflejar la luz y conocer ubicación del individuo

En la evolución de la comunicación también encontramos el telégrafo que fue un medio de comunicación a distancia el cual se transmitía los mensajes con un código llamado clave Morse. El primer mensaje, dio inicio a una nueva forma de redes de comunicación. El telégrafo fue uno de los mejores acontecimientos en aquella época a pesar de que fue sometido a muchos cambios que a diferencia del original brindaba un mejor servicio.

Los casos de las palomas mensajeras fueron utilizados para enviar mensajes de una ciudad a otra donde la paloma llevaba la carta enredada en una de sus patas.

Tal fue la evolución del telégrafo que se le dio paso al teléfono siendo hasta ahora una de las mejores herramientas de la comunicación ya que convierte el habla en impulso que viaja por la línea telefónica hasta llegar a su destino donde es nuevamente transformado.

La Radio es uno de los sistemas de comunicación que se ha desarrollado de tal manera que han creado un medio bastante agradable y creativo dentro de la comunidad por ser uno de los mejores, ya que por este medio se pueden expresar muchas cosas como arte, noticias, entre otros.

No conformes con la aparición de la radio se vieron con la necesidad de crear algo llamado TELEVISION que además de permitir escuchar un sonido permitiera proyectar una imagen de un suceso que esté ocurriendo en el momento de forma instantánea.

La televisión comenzó siendo de blanco y negro evolucionando años más tarde a televisión en color. Pero no sólo se ha mejorado de la televisión el color, sino que se ha dejado atrás esas televisiones de tubo de imagen dando paso a las televisiones 'planas' como las LCD o Plasma, estas últimas están siendo descatalogadas por su alta contaminación al medio y por su alto consumo, alrededor de un 30% más que una televisión normal.

En cuanto a los ordenadores podemos decir que se empezó con grandes ordenadores que ocupaban habitaciones inmensas dando paso a ordenadores que sólo ocupan un espacio mínimo en nuestras mesas de estudio. Los ordenadores han hecho que la mayoría de las personas puedan acceder mediante internet a la información que ellos precisen, es decir, que puedan recibir, almacenar e incluso enviar información.

Por otro lado, encontramos el teléfono móvil. Esta máquina ha conseguido que en poco tiempo se haya convertido en un aparato imprescindible en la vida de las personas. Se ha pasado de aquellos teléfonos grandes sólo capaces de llamar y mandar mensajes cortos a los teléfonos de pequeñas dimensiones con capacidad para enviar SMS, más, conexión a internet, videoconferencias, etc. en estos días vivimos inmersos dentro del mundo de la telefonía móvil. ¿Nos queda algo más por conocer del teléfono móvil? ¿Qué más funciones puede asumir este aparato tan pequeño?

Se ha visto que desde los primeros hombres en la tierra hasta nuestros días siempre nos ha sido necesaria una comunicación ya sea con una simple sonrisa o con un mensaje vía SMS. Por lo tanto, podemos decir que la comunicación ha sido, es y será la forma más importante de enviar y recibir información, venga del medio que venga.

Fechas de la historia y evolución de la comunicación

La comunicación actual es el producto de muchos siglos llenos de esfuerzo y propia necesidad por tratar de comunicarse de la manera más sencilla y práctica. A continuación, mostraremos de manera resumida y puntual algunos hechos relevantes en nuestra historia como parte fundamental de la comunicación:

- 5000 A. C… El hombre se comunicaba por medio de sonidos, gruñidos y expresiones corporales.

- 3000 A. C… Los egipcios idearon la manera de realizar representaciones por medio de Jeroglíficos, de esa manera transportaban y transmitían la información importante por Papiros, muros, piedras (…)
- 1.7oo – 1.500…. En Siria y Palestina surgió la primera forma de comunicación empleada con símbolos que describían sonidos individuales. Fue la primera semejanza al alfabeto.
- "A medida que el hombre lograba desarrollar mayor conocimiento era necesaria implementar los métodos de comunicación"
- Griegos… Lograron crear la Heliografía, basada en un modo de reflejar la luz del sol en superficies organizadas con espejos.
- 430 D. c…. Los Romanos utilizaron antorchas como medio de comunicación basado en señales de guerra.
- 360 A. C … Fueron creados los Telégrafos de agua, basados en un sistema único, en donde se almacenaban barriles de agua y se esperaba una señal para abrirlos o cerrarlos y así dar una señal de humo.
- 1440 cuándo por fin se le atribuye la invención al Alemán Johannes Gutenberg, el llamado "Padre de la Imprenta
- 1.729…. Stephan Gray, da a conocer su descubrimiento, en donde manifiesta que la electricidad puede ser transmitida.
- 1.801. … Alessandro Volta, físico italiano, perteneciente a la academia de Paris, da a conocer su inventa. La pila de Volta.
- 1.837 … Samuel Morse , Inventa el primer Telégrafo.
- 1.844… Samuel Findley Breese Morse perfeccionó el código Morse.
- 1.853…. Bell, inventa el primer Telégrafo por cable simultaneo.
- 1.873…. Graham Bell, obtiene su diploma de fisiólogo vocal en el Boston Colleg, enseñaba a niños Sordos por medio de un dispositivo diseñado por su padre – Voz Visible.
- 1873…. James C. Maxwell desarrolla las matemáticas para la teoría de las comunicaciones.
- 1876…. Bell y Watson logran transmitir una señal de voz por medio de un cable eléctrico.
- 1878… Se instala la primera central Telefónica en New Haven, EE.UU.
- 1880… Thomas Alva Edison descubre en una lámpara de incandescencia, el fenómeno de emisión en un filamento caliente.
- 1989… Nacimiento de la Internet. Creada por Tim Barners Lee en el Instituto Europeo de Investigación de
- Física de Partículas (CERN)
- 1892… Se instala la primera Central Telefónica Automática en Indiana.
- 1895… Guglielmo Marconi, logra realizar la primera transmisión telegráfica inalámbrica, utilizando ondas de radio.
- 1896… Los hermanos John y Charles Erickson junto con Frank Lundquist, diseñan el primer teléfono de disco.

- 1896… Aparece la radio, Marconi obtuvo su primera patente sobre la radio.
- 1899… Marconi logró establecer una comunicación de carácter telegráfico entre Gran Bretaña y Francia.
- 1921… La T.S.F. inicia en París los primeros ensayos de programas de radio para el público utilizando la Torre Eiffel como antena.
- 1925… Ya funcionaban 600 emisoras de radio en todo el mundo.
- 1925… Se iniciaron los primeros experimentos de televisión en Gran Bretaña.
- 1937… Se inaugura el primer servicio público de televisión de calidad. En este mismo año John Atanasoff desarrolló la primera computadora digital electrónica.
- 1942… Inventado el casete para grabación magnética de audio.
- 1944 …En Estados Unidos Howard H. Aiken´s diseñó el primer computador programable llamado MARK1
- 1946 …Eckert y Mauchly desarrollaron la primera computadora totalmente electrónica conocida como ENAC, la cual contenía 1500 relés y acerca de 18000 tubos.
- 1951 … Primera computadora comercial que disponía de mil palabras de memoria central y podía leer cintas.
- 1962 … El nacimiento de las comunicaciones digitales de alta velocidad.
- 1969 … Primera red de computadores Arpanet.
- 1972 … Primeras 2839 conexiones de TV cable construidas en EEUU.
- 1977… Telefonía celular. El primer prototipo de sistema celular comercial es instalado en Chicago, por AT&T.
- 1989 … Nacimiento de la INTERNET La “World Wide Web” (www)
- 1996… Comienza la telefonía IP
- 2009…. En EE. UU. se logra dar paso a la Televisión Digital.

SEGUNDO PUNTO

1. Investiga la definición de cada uno de los elementos de la comunicación expuestos en la imagen y explícalo con tus palabras

2. Realiza la siguiente tabla con los conocimientos adquiridos en clase

A. José Luis se levanta y da los buenos días a su mamá
B. Camilo conecta la agenda electrónica que le comunica que tiene examen de inglés.
C. Antonio va a la habitación de su hermana María y le dice: "Ya son las diez", en lenguaje de señas.
D. María llega a clase. Hoy van a escribir una carta al Presidente de la Republica
E. Sonia y Juan Carlos salen a comer para hablar de su divorcio

	EMISOR	RECEPTOR	CANAL	CODIGO	MENSAJE
A					
B					
C					
D					
E					



TERCER PUNTO

- Realiza el test de asertividad, marcando con una equis las respuesta de su preferencia y al final poner los resultados obtenidos.

1. Un compañero te está llamando con un apodo que te disgusta, tú…

a) Te sientes molesto, pero le dices la verdad: "Lo que estás haciendo me disgusta, por favor deja de hacerlo"

b) Te enfureces, le dices: "¡No me molestes! ¡¿Tú eres perfecto?"

c) Te quedas callado y actúas como si nada te hubiese dicho.

2. Un amigo acaba llegar a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza… ¿qué haces?
a) Saludarle como si nada y decirle "Entra, la cena está en la mesa".

b) He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba. Me has puesto nervioso e irritado, si otra vez te retrasas avísame, harás la espera más agradable.

c) Le digo "¡¿Tan tarde llegas?! Nunca más te vuelvo a invitar… ¡¿No puedes ser puntual?!"

3. Un compañero(a) te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación, ¿qué le dices?

a) Le digo que estoy bastante ocupado, pero si no consigue hacerlo, le puedo ayudar.

b) Le digo que es un desconsiderado, que yo también tengo tareas por hacer, y que las haga él.

c) Le digo que siempre me pides que te ayude en tus tareas, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo, pero ya estoy cansado(a) de hacer tu trabajo, intenta hacerlo tú mismo, así la próxima vez te costará menos, y aprenderás a ser responsable.

4. Vas a un restaurante a cenar, cuando el mozo trae lo que has pedido, te das cuenta de que tu vaso está sucio… ¿Qué haces?

a) No digo nada y uso el vaso sucio aunque a disgusto.

b) Armo un gran escándalo en el local y digo al mozo que como el servicio es asqueroso nunca volveré a ir a ese establecimiento.

c) Llamo al mozo y pido que por favor me cambie el vaso.

5. Estás en un larga fila para entrar al banco, llega un señor y se infiltra en la fila, delante de ti, tú…

a) Le grito diciéndole que he llegado antes, y que no sea fresco, que espere su turno.

b) Me quedo callado(a), al fin y al cabo todos vamos ser atendidos.

c) Le digo que por favor se retire porque he estado aquí antes que él. Y debe de respetar la fila.

6. Estás en un grupo haciendo un trabajo, tu propones una idea nueva para mejorar, sin embargo tu compañero (a) dice que está mal, que no sirves para nada, tú…

a) Le hago entender que todos podemos proponer ideas, sean correctas o erradas, y que si es errada hay que saber decirlo.

b) Me quedo callado (a), y nunca más vuelvo a proponer más ideas.

c) Me enojo con la persona, y le digo: “Mejor hazlo tú.”

7. Estás en un cine viendo una película, de pronto suena el celular de una persona y contesta, ¿tú qué haces?

a) Le digo que por favor apague su celular, y que se retire porque causa desorden.

b) Armo un escándalo, diciéndole que aquí no es lugar para hablar por teléfono, que sea educado.

c) No le digo nada, aunque me disgusta que no pueda escuchar la película.

8. Estás en una fiesta, una persona te invita a bailar, sin embargo no me agrada su personalidad, ¿qué le dices?

a) Me niego.

b) Acepto aunque no quiera

c) Le digo que está loco, que nunca bailaría como alguien como él.

9. Se han burlado de tu respuesta en clase, tú…

a) Siento que sólo los demás cometen errores y yo no, y les grito que se callen.

b) Evito volver a dar mis opiniones, tengo miedo de quedar otra vez como un tonto(a)

c) Les digo: “Disculpa si mi respuesta ha estado mal, pero por favor no te burles, porque todos podemos cometer errores, al igual que tú o yo."

10. Estás rindiendo un examen, y te das cuenta que tu compañero(a) está copiando tus respuestas… ¿qué haces?

a) Le acuso con la profesora en voz alta para que todos se enteren y la tilden de bruta.

b) Le digo en voz baja que por favor deje de copiar mi examen porque de otra manera tendré que acusarlo con el profesor.
c) Dejo que se copie, sin embargo sé que estoy haciendo mal, y no me agrada la idea.

PUNTAJE:
1. A(3), B(2), C(1)
2. A(1), B(3), C(2).
3. A(1), B(2), C(3).
4. A(1), B(2), C(3).
5. A(2), B(1), C(3).
6. A(3), B(1), C(2).
7. A(3), B(2), C(1).
8. A(3), B(1), C(2).
9. A(2), B(1), C(3).
10. A(2), B(3), C(1).

RESULTADOS:

De 10 a 16 puntos
Tu estilo es pasivo, sueles permitir que el resto decida por ti, no te expresas abiertamente, dejas pasar comportamientos que te disgustan y ¡ojo! eso significa falta de confianza e inseguridad. Cambia tu actitud, di lo que piensas, ¡no te quedes callado(a)!

De 17 a 24 puntos
¡Cuidado! Eres una persona agresiva. Cuando quieres dar a conocer tus pensamientos, sentimientos u opiniones lo haces de manera inapropiada. Si tú quieres ser respetado, pues respeta a los demás, aprende a saber escuchar, esto te ayudará a crecer como persona.

De 25 a 30 puntos
¡Asertivo(a)! Felicitaciones sabes cómo comportarte en diferentes situaciones de conflicto, das tu punto de vista, sin que parezca una imposición. Recuerda que ser asertivo significa no siempre ser dueño de la razón, todos tendemos a equivocarnos.¿Ahora sabes qué estilo posees? Pues ahora, ¡infórmate más en este blog para que conozcas qué características posee tu estilo para poder cambiar o mejorar!

CUARTO PUNTO

- Realiza la lectura provista por la instructora, subrayar la información más importante y responder las preguntas.

Comunicación Organizacional como factor de éxito en los resultados de la Empresa

(Morales)

Introducción.

La comunicación es un proceso que como humanos ponemos en práctica todos los días; el ser humano al ser social tiene la necesidad de expresar sus ideas, sentimientos, vivencias, etc. Es importante para las personas entablar una relación con otros para que este logre la aceptación de otro y de esta manera satisfacer ese deseo sentirse importante.

Dentro de las organizaciones la comunicación debe estar inmiscuida en todas y cada una de las actividades que cada colaborador realiza, así como también, es algo que concierne a todos los departamentos y áreas de la empresa.

Sin la comunicación dentro las empresas, muchos de los procesos se verían afectados y surgirían problemas que puedan afectar la organización. Por otro lado, independientemente de que la comunicación sea eficiente existe muchas barrearas que pueden llegar afectar el contenido de los mensajes que se emiten.

El proceso de comunicación debe ser realmente bueno, tanto fuera (con otras organizaciones) como dentro de la organización, de esta manera se da paso a que distintas ideas pueden ser tomadas en cuenta.

No hay que olvidar que la comunicación, es un punto importante para que las empresas alcancen el éxito, así como también, en el establecimiento de una adecuada cultura organizacional.

Conceptos básicos:

Comunicación: es la actividad por la cual se intercambia información de manera consciente entre dos o más individuos, con la finalidad en enviar o recibir mensajes y significados mediante de señales, signos y normas semánticas (Wikipedia, 2017).

Organización: “estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo”

Se puede decir que la comunicación organizacional es el proceso por el cual, dos o más colaboradores de una empresa, intercambian información a través de distintos medios, con la finalidad de agilizar los procesos dentro de la organización y cumplir los objetivos planteados.

Importancia de la comunicación en la organización.

El proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, es un elemento clave para el desarrollo y éxito de estas. La mayoría de actividades y procesos, primero se planean y después se ejecutan; el recibir la información correctamente favorece a la empresa en el sentido de que las ordenas son captadas con claridad y, por consiguiente, las actividades realizadas con un alto grado de eficiencia. Esto contribuye a que la empresa genere mayor productividad.

Dentro de las organizaciones la comunicación ayuda al fortalecimiento de las relaciones entre sus colaboradores y puede motivar a los mismos, creando una cultura organizacional estable. Por otro lado, una comunicación deficiente solo empeorara el clima laboral, provocando que muchas actividades se vean obstruidas por falta de información.

Las diferentes barreras con las que se puede topar la comunicación, da pie a distorsiones y malos entendidos, que pueden acarrear problemas entre el mismo personal; esto puede afectar el estado de ánimo de los colaboradores al punto de que se sientan fuera de lugar y por otro lado crear discrepancias entre ellos. Es necesario, detectar que problemas de comunicación pueden estar presentes y solucionarlos de forma correcta.

El proceso de la comunicación.

Debido a que la comunicación es un proceso, es necesario que exista alguien que produzca el mensaje, es decir, que lo origine, siendo este el emisor; y, por otro lado, también debe haber alguien que lo reciba, en este caso, un receptor.

Para Gordon (1997), la buena comunicación es caracterizada por tener dos sentidos, en donde esta fluye de un sujeto o grupo a otro y viceversa, ofreciendo retroalimentación de ambas partes, lo que da pie a un ciclo que se puede repetir una infinidad de veces; de esta manera ambas partes son beneficiadas con el mensaje que se desea transmitir.

En el proceso de comunicación hay un emisor que es el que se encarga de formular el mensaje, después lo codifica; es decir lo expresa tal cual como quiera que sea entendido. La vía por la cual se filtra el mensaje, es el canal, pudiendo ser este formal o informal (la voz, la televisión, la radio); seguido de esto se utiliza un decodificar, el cual es el medio (el teléfono, el oído, e-mails) por donde el mensaje llega al receptor. Por último, la retroalimentación, se utiliza para corroborar que la comunicación fue exitosa y que el mensaje fue entendido como en un principio se transmitió.

Las funciones de la comunicación en la organización.

Al hablar de comunicación en las organizaciones, es necesario conocer las principales funciones con las que se utiliza dentro de las empresas:

Expresión de emociones.

Transmitir información.

Control

Motivación (Robbins, 2004).

Dentro de la organización, la mayoría de los colaboradores tienen grupos de trabajo, en donde interactúan unos con otros; siendo esta su principal fuente de socialización dentro de la empresa. La comunicación existente en los grupos de trabajo fomenta el compañerismo y es ahí donde el personal puede expresar sus sentimientos, sean estos de satisfacción o de fracaso.

En otra instancia, la comunicación es utilizada para transmitir información; dependiendo de la información es la reacción que tendrá quien la reciba. Hay casos en los que la información ofrecida a los colaboradores facilita la toma de decisión en los que casos que se requiere y, por otro lado, la especificación de las actividades que se realizaran.

La motivación dentro de la organización, se lleva a cabo a través de la comunicación. Dentro de la ejecución de las actividades de los colaboradores, muchas de las veces es necesario incitarlos a que mejoren su desempeño en caso de que este no se adecuado. La forma de motivar a cada uno de los trabajadores dependerá de las necesidades de cada uno; tiene que haber una buena comunicación para comprender que es lo que el trabajador necesita.

Por último y no menos importante, la actividad de control en la organización lleva implícita la comunicación, pues esta se utiliza para expresar lo que los directivos quieren que realicen los empleados y de alguna manera controlar su conducta.

Las direcciones de la comunicación en la organización.

La comunicación puede tomar caminos diferentes, es decir, puede fluir hacia arriba o hacia abajo (sentido vertical) y de forma horizontal.

Comunicación descendente (hacia abajo).

Esta dirección de la comunicación se caracteriza por ir pasando de un individuo o grupo de nivel alto hacía sus subordinados; es decir, el presidente de la empresa pasa transmite información al vicepresidente, este a los gerentes y estos a los jefes; por último, los jefes a los supervisores y estos a los empleados. En síntesis, la comunicación va desde el nivel más alto en la jerarquía de la organización, hasta el nivel más bajo de la misma.

Cada nivel de arriba hacia abajo, usa la comunicación para transmitir órdenes y dirección a los trabajadores, asignar objetivos, informar de políticas y procedimientos, definir problemas que aquejen a la organización y recibir retroalimentación de desempeño.

Los altos puestos, buscan distintos métodos para hacer llegar la información a sus subordinados. La comunicación entre estos puede ser frente a frente (por lo regular se hacen juntas de trabajo); otros medios por los cuales se hace llegar la información es a través de llamadas telefónicas, e-mails, cartas enviadas por correo, estableciendo boletines informativos en el área de trabajo o recorriendo todo el centro de trabajo.

Comunicación ascendente (hacia arriba).

La comunicación ascendente se caracteriza porque, la información fluye desde el nivel más bajo de al nivel más alto en la jerarquía organizacional, es decir, es la información que los empleados envían a sus superiores; estos también realizan envíos de información a sus jefes y los jefes a los gerentes, por último, los gerentes suelen mandar la comunicación a los directivos de más alto nivel o en su defecto al presidente de la empresa.

Esta dirección de comunicación es útil para dar retroalimentación a los puestos superiores, dar a conocer los avances en de las metas planeadas, así como también para dar informes de problemas que surjan en los niveles bajos.

El buen uso de la comunicación ascendente facilita la recolección de datos para los puestos superiores y los cuales basándose en la información recibida pueden planear mejoras. Algunos medios de transmisión de información utilizados en la comunicación ascendente son los siguientes:

Buzones de sugerencias.

Encuestas

Reuniones de grupos de trabajo.

Comunicación horizontal.

La comunicación horizontal es aquella que se da en un solo nivel de la jerarquía organización, es decir, se da en un solo nivel pudiendo ser el de trabajadores, jefes, gerentes o niveles superiores; esto solo incluye la transmisión de la información entre los individuos o grupos de algunos de los niveles antes mencionados y no se inmiscuye a otros más. (Favaro, 2015)

Formas de comunicación en la organización.

La comunicación tiene dos tipos, dependiendo de los canales de transmisión que se utilicen y la velocidad de la misma, estos tipos son:

Formal: este tipo de comunicación el contenido de la información se relaciona con aspectos de la organización. El canal que más se utiliza para enviar la información es el escrito, es decir, se usan memorándums, correos, entre otros canales oficiales que la empresa tenga establecidos. La información transmitida es confiable ya que contiene modelos y reglas establecidas. Algunas de sus ventajas son:

Información certera.

Previene la alteración y falta de información. o Mejora el control.

Refuerza la cultura interna. (LRH, 2016)

Informal: al igual que la comunicación formal, el contenido de la información corresponde a la organización; sin embargo, los canales o medio utilizados no son oficiales; ejemplos pueden ser las conversaciones en los pasillos, grupos de noticias, teleconferencias entre otros. Dentro de esta forma de comunicación son comunes los rumores, perdida de información, el carecimiento de credibilidad de la información y a menudo crean problemas. Por otro lado, hay que resaltar que la transmisión de la información y retroalimentación se realiza de una forma más rápida.

Externa: la comunicación se entabla con entidades externas a la organización; la empresa da mensajes a diferentes audiencias para mantener contacto con ellas, por otro lado, promueve sus productos o servicios y transmite una imagen favorable de sí misma.

Interna: este tipo de comunicación se da dentro de la organización e incluye a todos los colaboradores, mantenido la relación entre ellos; así mismo haciendo uso de los canales de comunicación se informan las actividades, metas y objetivos logrados. (Cruz Nieves, 2006)

Escrita: la comunicación a través de escritura se caracteriza por tener mensajes claros, bien definidos y concretos; la información que se envía por parte del emisor es captada por el receptor tal cual se plasmó. Los medios más comunes de comunicación escrita son los siguientes (Pérez & Candale 2010, citados por King Núñez, 2012):

Boletín interno. o Memorándum. o Encuestas.

Oral: la comunicación de forma oral, es la más utilizada dentro de las organizaciones, sin embargo, el entendimiento de la información no siempre es lo que se dice, debido a complicaciones en la interpretación que el receptor le da al comunicado. Su uso es muy común en la comunicación informal. Ejemplos son los siguientes:

o Reuniones. o Teléfono.

No verbal: la comunicación no verbal es utilizada como complemento de la comunicación oral. Las expresiones del rostro y corporales pueden servir de apoyo, pero alunas veces no es así; pudiendo

transmitir inseguridad, falta de conocimiento del tema o demasiada credibilidad. Otros medios de comunicación no verbal pueden ser:

Señalizaciones.

o Cartel de avisos.

Barreras de la comunicación en la organización.

La comunicación en la organización, al igual que fuera de ella, no está exenta de fallos en los contenidos que se quieren transmitir. Estos fallos muchas de las veces generan problemas organizacionales; las actividades se pueden ver afectadas por información faltante.

Las barreras o muros con los que se topa la comunicación, se pueden originar en el emisor, en el receptor, en el mismo mensaje, en el canal o en la retroalimentación. Algunas barreras en la comunicación son las siguientes:

Planeación del mensaje escasa o nula.

Rumores o hechos imprecisos.

Alteración del mensaje y/o semántica.

Poca claridad al expresar la información.

Información perdida por retención restringida.

Comunicación de forma impersonal.

Desconfianza

Exceso de información. (Villareal Toral, 2013)

Comunicación organizacional

Dentro de las empresas, la comunicación siempre ha sido un factor importante a tener en cuenta. Esta herramienta da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones. Mediante la comunicación se logra manifestar lo que se requiere, las metas y los deseos de los colaboradores.

La comunicación organizacional permite conocer más a fondo al capital humano de la empresa, el desarrollo que tienen y la productividad que brindan; esto debido a que el ser humano es social y siempre busca el entendimiento con sus semejantes.

Sabiendo que la comunicación es un proceso, la comunicación organizacional es el “proceso” en el cual se envían y reciben mensajes dentro de una organización; en otras palabras, es la cantidad de

información que se transmite entre los diferentes colaboradores de la empresa, sus públicos y el medio que la rodea.

El contexto de la comunicación y la información que se desea transmitir dentro de las empresas depende de los niveles jerárquicos, pues esta se puede traducir en órdenes, aceptación de políticas, preguntas, entre otros.

Como es bien sabido, la efectividad y el buen rendimiento de la empresa dependen de que esta tenga una excelente comunicación organizacional, ya que esta es indispensable para lograr los objetivos que la empresa se propone y permite una buena proyección de imagen al público externo.

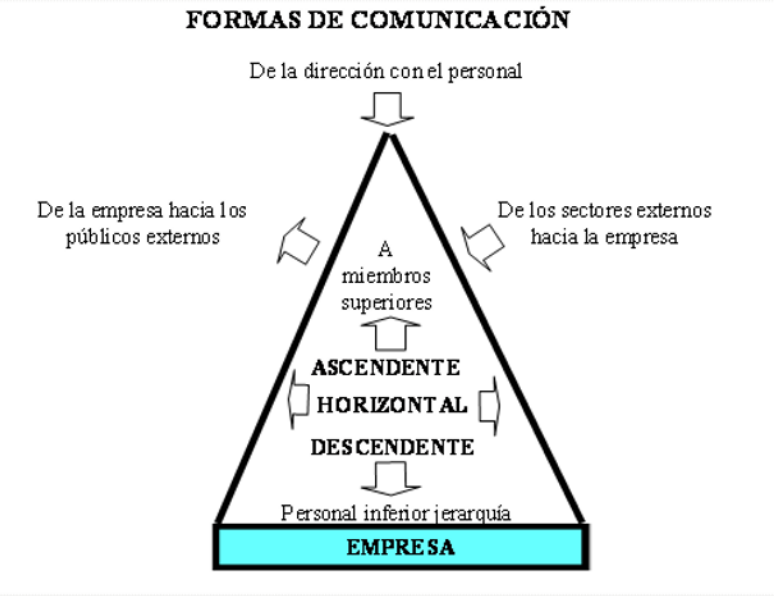
La comunicación organizacional es propia de las empresas; esta es útil para gestionar el conocimiento y corregir acciones que puedan afectar a los procesos de producción. Dentro de la empresa es indispensable que no existan barreras de comunicación que supongan un riesgo para la interacción de la estructura organizacional.

Conclusión.

La comunicación dentro de las empresas es un tema imprescindible para el correcto funcionamiento de la misma. Una buena comunicación alienta a la organización en general a cumplir los objetivos que se propone. Así mismo es un fac|tor clave para el éxito empresarial, pues con una correcta comunicación de la dirección a sus colaboradores y viceversa, la empresa sabrá que es lo que se tiene que hacer y los objetivos que se tiene que cumplir.

El correcto flujo de la información da pie a que todas las actividades encomendadas se realizan tal cual se planearon y que no haya problemas al realizarlas. Es importante que las barreras de comunicación que puedan existir en la organización sean eliminadas, pues estas entorpecen el contenido de los mensajes y a su vez la productividad de los colaboradores. Así mismo se tiene que evitar la transmisión de información no fiable o de rumores, pues esta suele traer problemas entre el personal de la empresa y en general.

Por otro lado, una buena comunicación entre los colaboradores y directivos, da lugar al entendimiento de las necesidades de cada uno y de esta forma saber cómo motivarlos y, sobre todo, seguir avanzando en lo planeado por la organización. Una empresa sin comunicación, es como un barco a la deriva, pues sin una voz que la guíe nunca sabrá por dónde ir.



Preguntas:

1. ¿Qué entienden por comunicación?
2. ¿Cómo es la comunicación en su área de trabajo o estudio?
3. ¿Qué es la comunicación organizacional?
4. ¿Para qué sirve la comunicación organizacional y por qué es importante?
5. ¿Qué tipo de comunicación hay en la organización a la cual perteneces, vertical, horizontal o las dos?
6. ¿Qué cree que hace falta en su área de trabajo o estudio para que haya un mejor proceso de comunicación?
7. Sacar cinco ideas principales del texto
8. ¿Qué es la comunicación interna?
9. ¿Qué es la comunicación externa?
10. ¿Qué es la comunicación vertical y horizontal?

QUINTO PUNTO

Realizar un mapa mental donde se evidencie la comunicación verbal y no verbal (recuerda que un mapa mental lleva imágenes e ideas principales) el tema central debe ser tipos de comunicación.

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

COMUNICACIÓN VERBAL:

- Oral, si se transmite mediante la voz, de manera que el receptor oye el mensaje y permite aclarar dudas de forma inmediata, mediante la retroalimentación.
- Ejemplo: entrevistas, reuniones, debates…



- Escrita, El texto es lo que hace a la comunicación verbal. El uso de la acción. Lo que se codifica igual en el oral y escrito.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Es la que se realiza a través de signos no lingüísticos muy variados, como movimientos del cuerpo, gestos, el aspecto de una persona, su forma de vestir. Suele acompañar a la comunicación oral, por lo que permite matizar o enfatizar lo expresado de forma oral. A veces puede restar credibilidad al mensaje oral si no coincide con éste.
- Gestualidad.
- Expresiones faciales.
- Postura corporal.
- Apariencia física.
- Paralenguaje.
- Háptica.
- Proxémica.



- **Expresiones faciales:** En la cara se reflejan de manera innata y universal las siete emociones básicas: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira, asco y desprecio. Cada una tiene su propio código. Aprender a distinguirlas, imprescindible para dominar el lenguaje corporal.

- **Gestos:** La gestualidad tiene un elevado componente cultural, aunque las últimas líneas de investigación indagan también el origen genético de algunos gestos, como las expresiones de orgullo, triunfo y poder. Los gestos ilustradores (acompañan el discurso verbal y preceden en milésimas de segundo a las palabras) tienen una estrecha vinculación con la credibilidad.

- **Posturas:** La postura corporal expresa básicamente el grado de interés y apertura hacia los demás, reflejados en la exposición y orientación del torso. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción.

- **Apariencia:** Lenguaje corporal: apariencia La apariencia continúa siendo uno de los canales más influyentes de la comunicación, a pesar de los avances sociales y del esfuerzo normativo en la lucha por la igualdad. El aspecto de una persona nos habla de su edad, sexo, origen, cultura, profesión, o condición social y económica, entre otros muchos datos.

- **Háptica: D**efine el estudio científico del tacto y su influencia en la forma de relacionarnos. El tacto resulta imprescindible a la hora de establecer intimidad, denota compromiso, y revela información muy sensible, como la posición de dominio en la interacción.

- **Proxémica:** Lenguaje corporal: proxémicaEs el canal más directo del lenguaje corporal a la hora de mostrarnos cercanos o distantes. La proxémica tiene su origen en la antropología, y nos informa del uso del espacio en la interacción. Algunos autores dividen la distancia entre individuos en íntima (-45 cms), personal (entre 45 cms y 120 cms), social (+120 cms) y pública (+360 cms), en función del tipo de relación.

- **Paralenguaje:** Lenguaje corporal: paralenguaje La voz puede decir mucho más que las palabras: el paralenguaje es el indicador emocional más fiable, junto con las expresiones faciales. El volumen, tono o velocidad de nuestra voz revela importante información, especialmente cuando intentamos ocultar nuestras emociones.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento	Se evaluará permanentemente la capacidad del aprendiz de comprender y aplicar los componentes de la comunicación, con una suficiencia crítica y argumentativa, aplicándolo a su diario vivir.	Desarrollo actividades presentadas en la guía
Evidencias de Desempeño	Establecer la diferencia de la comunicación horizontal y vertical, verbal y no verbal. Establecer la importancia de la comunicación en las organizaciones. Crear conciencia en el buen uso de los medios de comunicación interna.	Audios y videos descriptivos Video llamadas Chats en WhatsApp
Evidencias de Producto:	Comprende la entrega del desarrollo de las actividades propuestas en la temática.	Entrega del desarrollo de las actividades en forma escrita por medio de correo electrónico o WhatsApp

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

COMUNICACIÓN: El intercambio de información por medios verbales o no verbales. La comunicación puede incluir gestos, expresiones faciales, palabras y señas.

Codificación: La Codificación consiste en que el Emisor convierte el mensaje en signos que puedan ser recibidos y entendidos por el receptor

Decodificación: La decodificación consiste en que el Receptor convierte los signos que

le llegan en un mensaje. De esta forma los signos son asociados a las ideas que el Emisor trató de comunicar

Emisor: El emisor es el punto de partida de un proceso de comunicación. Es aquél que emite el mensaje.

Receptor: El receptor es a quien es enviado el mensaje, o sea, es aquél que recibe el mensaje.

Situación: Circunstancias en que se produce la comunicación; entorno físico, espacio, tiempo. Contexto histórico, datos culturales, relación entre los interlocutores.

Código o lenguaje: El código o lenguaje es el conjunto de signos con el que se cuenta para transmitir un mensaje. El código puede ser transmitido verbal o no verbalmente.

Mensaje: El mensaje es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor.

Canal de comunicación: El canal de comunicación es el medio físico por donde se transmite el mensaje del emisor hacia el receptor. El aire es el medio físico más común de comunicación. Otros canales usados son, por ejemplo, el teléfono, el celular, el correo electrónico, la voz, entre otros.

Ruido: El ruido es toda señal que distorsiona el mensaje original que el emisor quiere transmitir. El ruido puede ser ambiental, del canal, del emisor, del mensaje o del receptor

Retroalimentación: Es el elemento que permite saber al emisor si el receptor ha entendido el mensaje.

Referente: es la realidad a la que se refiere el mensaje, es decir, es la realidad que es percibida gracias al mensaje.

Diferencia entre informar y comunicar: Cuando hablamos de informar, esto no es más que dar a conocer una información a través de un mensaje sin necesidad de tener una retroalimentación o feedback. Es decir, transmitir una información del emisor al receptor y listo, ya informamos.

Comunicar se considera un proceso social, ya que implica a los seres humanos y a sus interacciones con distintas intensiones, motivaciones y habilidades, consiste en que el emisor envía un mensaje a su receptor para que este último lo decodifique y envíe una

respuesta codificada al emisor, por tanto, podemos decir que la comunicación es de doble vía, va del emisor al receptor y viceversa.

La comunicación organizacional (conocida también como comunicación corporativa, o comunicación institucional cuando se trata de una institución pública) consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja.

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos.

Comunicación Vertical:
Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección). Ejemplos: Encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, reuniones con subordinados, etc.
Será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tablones de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc.

Comunicación Horizontal:
Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación.
Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios departamentos.
Ejemplos: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

(Candidman-)

(Drucker)

(Mariafernandezuc, 2009)

(Morales)

(Robbins)

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**MARÍA JOSÉ REYES MUR**	**INSTRUCTOR**		**2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					