



UNIDAD 2:
COMUNICACIÓN
E INFORMACIÓN

QUÉ APRENDEREMOS:

- x Conocer la necesidad y utilidad que tiene la comunicación dentro y fuera de la empresa.
- x Saber realizar un proceso comunicativo eficaz, utilizando el lenguaje y los medios más adecuados.
- x Programar y desarrollar reuniones de trabajo cuando hay que tomar decisiones que afectan a los objetivos generales de la empresa.
- x Identificar los conflictos y las situaciones difíciles entre el personal de un departamento o sección y utilizar las técnicas necesarias para resolverlos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- x Se identifican los elementos y las etapas de un proceso de comunicación y aplica el protocolo de comunicación verbal y no verbal, presenciales y no presenciales.
- x Se detectan las interferencias o barreras de la comunicación de un mensaje y aplica las acciones correctoras necesarias.
- x Se practica para transmitir información con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- x Se identifican los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

INFORMACIÓN:

contenido básico del mensaje que se transmite de forma involuntaria o inconsciente.

COMUNICACIÓN:

proceso intencionado de transmisión de información que provoca una reacción de respuesta.



2.1.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**LA INFORMACIÓN ACTÚA EN UNA
ÚNICA DIRECCIÓN (NO HAY
RESPUESTA)**

**MIENTRAS QUE
LA COMUNICACIÓN ES LA
TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL
DEL MENSAJE.**

CON LA INFORMACIÓN:

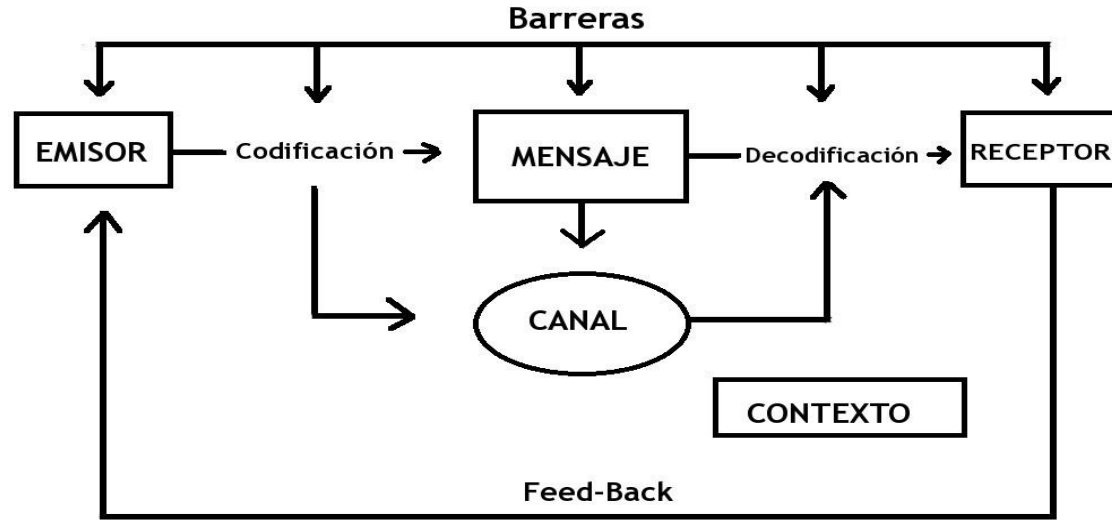
- × Se recibe el mensaje, no se comparte.
- × Tiene un único sentido.
- × La información es un componente de la comunicación.

CON LA COMUNICACIÓN:

- × Se intercambia mensajes.
- × La transmisión de información es bidireccional.
- × El receptor emite una respuesta.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

EL PROCESO COMUNICATIVO:



1º PREPARACIÓN DEL MENSAJE.

2º CODIFICACION DEL MENSAJE.

3º ENVÍO DEL MENSAJE.

4º RECEPCIÓN DEL MENSAJE.

5º INTERPRETACIÓN DE CÓDIGO

(*DECODIFICAR*).

6º ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN DEL

RECEPTOR.

7º RESPUESTA AL MENSAJE RECIBIDO.

“Lo más importante en la comunicación es saber escuchar lo que no se dice.”

– *Peter F. Drucker.*

EL MENSAJE:

CARACTERÍSTICAS

CLARIDAD

FÁCILMENTE
DECODIFICABLE

PRECISIÓN

LA INFORMACIÓN DEBE
SER PRECISA Y
COMPLETA

OBJETIVIDAD

VERAZ, AUTÉNTICO, LO
MÁS IMPARCIAL POSIBLE

OPORTUNIDAD

TRANSMITIRSE EN EL
MOMENTO PRECISO

INTERÉS

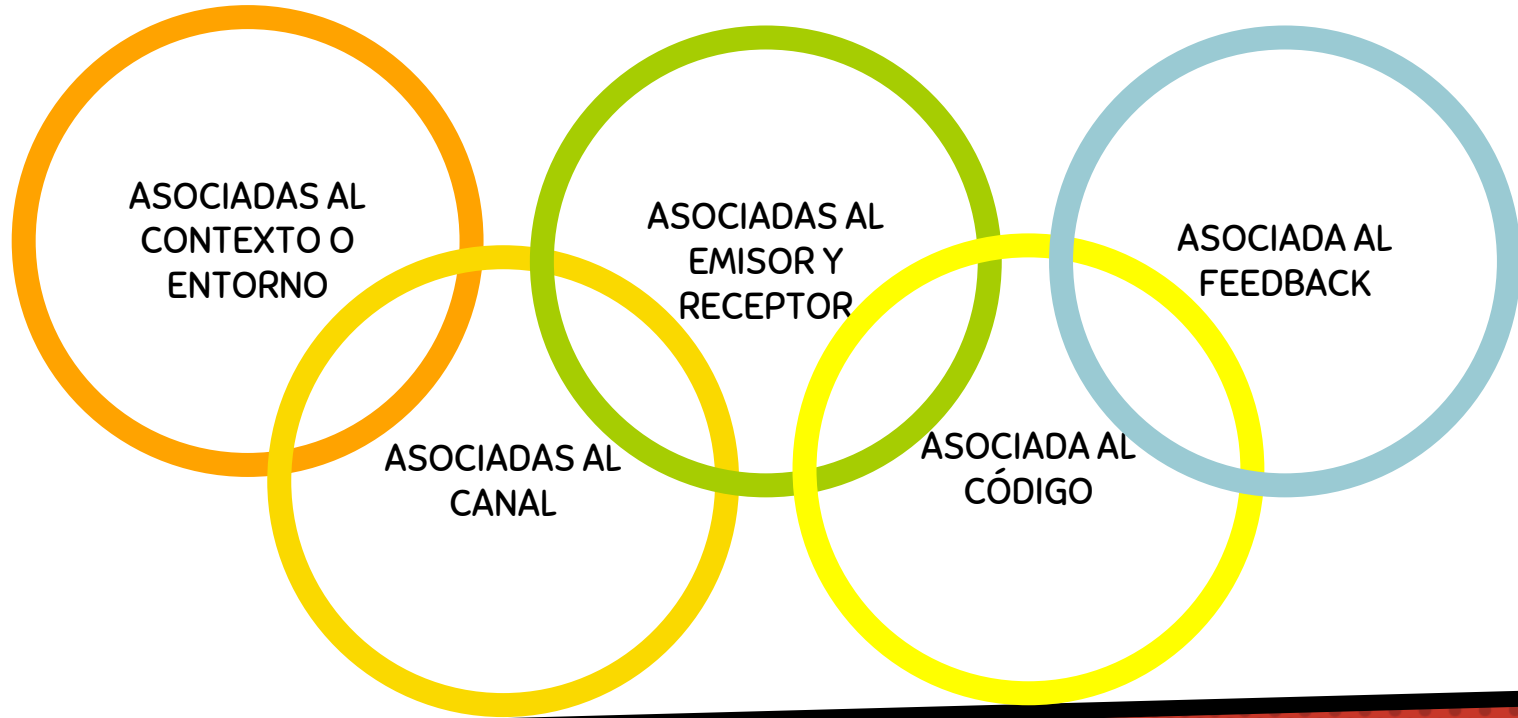
RELEVANTE PARA LOS
INTERLOCUTORES

2.1 BARRERAS

DE LA COMUNICACIÓN



BARRERAS:



EJEMPLOS DE BARRERAS:

Trabajar en ambientes que no reúnen las condiciones de comodidad adecuadas.

Mala elección del momento para iniciar la comunicación.

Perturbaciones o interferencias que distorsionan el mensaje deseado.

EJEMPLOS DE BARRERAS:

Emisor que utiliza términos que el receptor no conoce.

Emisión de un mensaje en un idioma diferente.

Sin una información de vuelta, la comunicación queda incompleta. Se puede pensar que el mensaje fue comprendido sin ser así.

EJEMPLOS DE BARRERAS:

Falta de empatía.

Cansancio, distracción...

Prejuicios y estereotipos.

Efecto Pigmalión.

Efecto Halo o primera impresión.

¿CUANDO HABLAMOS CON UN COMPAÑERO?

¿CUANDO SALUDAMOS CON LA MANO?

¿CUANDO MIRAMOS UN ESCAPARATE?

¿CUANDO ESCRIBIMOS UN WHATSAPP?

LENGUAJES Y TIPOS DE COMUNICACIÓN :



VERBAL (ORAL Y
ESCRITO)

KINÉSICO
(CORPORAL)

ICÓNICO
(GRÁFICO)

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL:

1º CADUCIDAD DEL MENSAJE.

2º IMPOSIBILIDAD DE COMPROBACIÓN POSTERIOR.

3º INFLUENCIA DE LA PERCEPCIÓN SELECTIVA.

4º RETROALIMENTACIÓN INMEDIATA.

5º RECTIFICACIÓN INMEDIATA.

2.2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA:

- DOS TIPOS:

+ INTERNA.

+ EXTERNA.

- PUEDEN SER:

+ PERSONALES.

+ IMPERSONALES.



2.2.1. FLUJOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Según su ámbito:

+ VERTICAL (JERÁRQUICA):

- DESCENDENTE.
- ASCENDENTE.

+ HORIZONTAL.

Según su canal de transmisión:

- OFICIALES.
- NO OFICIALES.





2.3. REUNIONES DE TRABAJO

¿Por qué se celebra una reunión de trabajo?

El objetivo de cualquier reunión es intercambiar ideas e información.

ETAPAS DE UNA REUNIÓN: [

- PREPARACIÓN
- DESARROLLO
- CONCLUSIÓN



LA PREPARACIÓN:

ANÁLISIS DE
NECESIDADES

FIJACIÓN DE
OBJETIVOS

CÁLCULO DE
COSTES

PREPARACIÓN
DE MATERIALES

PLANIFICAR
DURACIÓN

ESTIMACIÓN DE
NÚMERO DE
ASISTENTES

FIJACIÓN DE
FECHA, HORA Y
LUGAR

DISEÑO DE LA
CONVOCATORIA

TIPOS DE REUNIONES:

ORDINARIAS

Reuniones rutinarias y programadas.

EXTRAORDINARIAS

Asuntos de carácter de urgencia.

INFORMATIVAS

Herramienta para ofrecer información sensible, anunciar cambios o desmentir informaciones.

NEGOCIACIONES

Persigue la toma de decisiones acordadas en *quórum*.

CONSULTIVAS

Trata de conocer las diversas opiniones.

ACTIVIDAD:

4. ¿Qué tipo de reunión recomendarías ante cada uno de los siguientes casos planteados?:

- a) El nivel de productividad del equipo no es el estimado. Se requiere investigar la razón de la baja productividad.
- b) Se ha despedido a un trabajador del equipo por su impuntualidad y sus faltas repetidas e injustificadas.
- c) Las ventas del periodo han sido menores que las estimadas y, con ello, los ingresos. Hay que analizar las posibles causas del problema.
- d) Al realizar un estudio de mercado acerca de nuestro nuevo perfume, se ha comprobado que el frasco pesa demasiado, lo que supone modificar el envase.


e) La Dirección de la empresa baraja la posibilidad de cambiar el horario de atención al cliente, pero antes cree conveniente contar con la opinión de sus trabajadores.

f) Se ha producido una avería en la red eléctrica y se ha perdido parte de la información contenida en los ordenadores de la empresa, por lo que es necesario buscar una solución urgente al problema.

5. Lee y comenta con tus compañeros en clase el artículo *8 pasos para una reunión de trabajo exitosa*. Puedes encontrarlo en este enlace web:

<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/8-pasos-para-una-reunion-de-trabajo-exitosa>

2.4. REGLAS PARA UN REUNIÓN EFECTIVA

- **EVITAR DIVAGACIONES.**
 - **NO PERMITIR CONVERSACIONES PARTICULARES.**
 - **NO PERMITIR LAS CONFRONTACIONES.**
 - **EVITAR QUE SE UTILICEN FRASES INSIDIOSAS.**
 - **ESCRIBIR TODO LO QUE SE DICE EN CADA SESIÓN (ACTA).**
 - **FACILITAR LA ESCUCHA ACTIVA.**
 - **EVITAR LOS PROTAGONISMOS.**
 - **RESUMIR LA REUNIÓN:** 
- **PUNTOS TRATADOS.**
 - **ACUERDOS ALCANZADOS.**
 - **PLAZOS DE EJECUCIÓN.**
 - **RUEGOS Y PREGUNTAS.**

PROPUESTAS SOBRE MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES:

- EL SILENCIO:

En el supuesto de silencios prolongados realizar una recapitulación del orden y asegurar la comprensión de lo tratado.

- EL CÍRCULO VICIOSO:

Discusión que gira en trono a un círculo vicioso o parece que ha llegado a un punto sin salida. Es necesario crear un PUNTO MUERTO y llegar a consenso repasando los argumentos contrapuestos. Para ello se solicitará una votación a mano alzada o secreta (sobre cerrado).

- EL ABURRIMIENTO TERMINAL:

Es necesaria la programación de una pausa, fijando una duración, y retomar la reunión recapitulando lo tratado antes de la interrupción.

2.5. EL ACTA DE LA REUNIÓN

- DOCUMENTO ESCRITO QUE RESUME LOS TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS ADOPTADOS.

- DEJA CONSTANCIA Y DA VALIDEZ A LOS ACUERDOS.

- SE RECOGEN EN UN LIBRO DE ACTAS Y SE VALIDAN EN REGISTROS (MERCANTIL, DE LA PROPIEDAD, UNIVERSIDAD...)



¿QUIÉN SE ENCARGA DE ELABORAR EL ACTA DE REUNIÓN?

- EL/LA SECRETARIO/A:

Toma nota de los aspectos más importantes de la reunión, apoyándose en los puntos tratados del **ORDEN DEL DÍA**.

Generalmente se realiza la redacción del acta a la finalización de la sesión o pocos días después.

Se suelen utilizar medios de grabación de audio para un respaldo posterior.

El acta es un breve resumen de las cuestiones más importantes, casi nunca son actas literales que recogen todo lo comentado en la reunión.

FORMATO DEL ACTA (PRESENTE INDICATIVO)

- Nombre de la entidad.
- Número de la sesión.
- Fecha, hora y lugar.
- Asistencia:
 - Personas que asisten: nombre, apellidos y su cargo
 - Personas que no asisten: nombre, apellidos y cargo
- Orden del día.
- Aprobación del acta anterior.
- Desarrollo de la sesión.
- Acuerdos o toma de decisiones.
- Pie de acta:
 - Fin de sesión: "Sin más asuntos que tratar, el presidente levanta la sesión a las X horas"
 - Cargo y firma aquellos que han presidido la sesión
- Anexos (opcional)