



**Nombre de la alumna: Diaz Ramírez Bianca Yulissa**

**Nombre del profesor: Lic. Bayron Iram Vidals  
Camposeco**

**Nombre del trabajo: unidad II “COMUNICACIÓN**

**Materia: PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**Grado: VI Cuatrimestre**

**Grupo: “A”**

Frontera Comalapa, Chiapas a 21 de mayo del año 2021

# COMUNICACION

## ELEMENTOS DE LA COMUNICACION

### CONCEPTO

La comunicación es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. Cuando la comunicación es eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una comparta lo que siente y sabe.

### EJEMPLO

La comunicación requiere siempre al menos dos personas: un emisor y un receptor. Una persona sola no se comunica. Solo uno o más receptores completan el acto de comunicación. Un administrador puede enviar cien mensajes, pero solo hay comunicación hasta que todos se reciben, se leen y se entienden. La comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice.

## EL ENFOQUE DE SISTEMAS

El enfoque de los sistemas internos permite a los gerentes evaluar cuán eficientemente funciona y opera una organización. Para ser eficiente, ésta necesita una estructura y una cultura que fomenten la adaptabilidad y las respuestas rápidas a las cambiantes condiciones del ambiente. La organización también tiene que ser flexible para que pueda acelerar la toma de decisiones y crear rápidamente productos y servicios.

**LA ORGANIZACIÓN CONSIDERADA COMO UNSISTEMA DE PROCESOS DE MENSAJE**

**DEFINICION**

La teoría de sistemas, está interesada básicamente en problemas de relación, de estructura y de interdependencia más que en los atributos constantes de los objetos. Boulding considera que esta jerarquización es útil para dejar al descubierto las lagunas de nuestro conocimiento.

**JERARQUIZACION DE BOULDING**

- 1.- Estructura estática, como la ordenación de los planetas del sistema solar.
- 2.- Sistemas dinámicos simples, como la mayoría de las maquinas.
- 3.- Sistemas cibernéticos, que representarían los mecanismos de control como los reóstatos.
- 4.- Sistemas abiertos, como representan las estructuras autoperturantes.
- 5.- sistema societal-genetico, que presenta una cierta subdivisión de funciones e incluye subsistemas diferenciados (plantas).
- 6.- Sistema animal, que incluye sensibilidad y movilidad.
- 7.-Sistema humano, que incluye la capacidad de ser auto consciente.
- 8.- Organizaciones sociales, que considera a los seres humanos como subsistemas dentro de una gran organización o sistema.
- 9.- Sistemas trascendentes, que recogen las alternativas y realidades que pueden ser conocidas pero que aún están por descubrir.

## ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN

### COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL

El término complejidad se refiere a la multiplicidad de unidades estructurales en las que se agrupan los miembros de una organización. Estas unidades de clasificación pueden establecerse en función de los roles, los puestos, los conocimientos, las funciones, los rangos, etc. La complejidad organizacional nos plantea el problema del grado de profesionalización de sus miembros como una variable que influye sobre el tipo de estructura de la propia organización.

### FORMALIZACION DE LA ORGANIZACIÓN COMO VARIABLE ESSTRUCTURAL

Max Weber (1947) fue uno de los primeros autores que hizo hincapié en la importancia del establecimiento de reglas y procedimientos formalizados en una organización. El problema de la formalización está, también, relacionado con los procedimientos que la organización utiliza para hacer cumplir las normas, especialmente, con el rigor que exige su cumplimiento

### RELACION ENTRE LA FORMALIZACION ORGANIZACIONAL Y LOS FACTORES CONTEXTUALES

Que los resultados obtenidos señalan que la complejidad tecnológica está negativamente relacionado con la estandarización de reglas y procedimientos operativos, sobre todo si la organización está profesionalizada incluso en sus escalones más bajos.

## TEORIA DE LA ORGANIZACION

Toda organización está constituida por grupos de individuos interdependientes e interactúan para la realización de un objetivo común.

- Entorno multidimensional específico: la organización, como cualquier sistema social, interactúa con un entorno multidimensional pero limitado a aquellos elementos que están efectivamente en relación con ella.
- Relaciones con el entorno: las mismas podrán ser, según las funciones de la organización, primarias en lo referente a la producción de un bien ó prestación de un servicio y secundarias cuando proporciona empleo a la población de una región determinada.
- Sistema abierto: la organización recibe, de su entorno, elementos de diversa naturaleza que se transforman en resultados a través del proceso de transformación y se proyectan hacia el entorno, pudiendo, alguno de ellos, volver al sistema.

## SISTEMA DE ORGANIZACIÓN

### TIPOS DE SISTEMA

#### SISTEMA FORMAL

Intenta alcanzar el objetivo de la organización utilizando de modo racional los medios disponibles controlando, de esta manera, el comportamiento de los individuos y de los grupos para hacerlos previsibles. El análisis de este sistema puede ayudar a interpretar los comportamientos observados en las organizaciones.

#### SISTEMA INFORMAL

El sistema formal, por el sólo hecho de existir, produce presiones de diverso tipo a las que el individuo responde por medio del comportamiento, relaciones y estrategias no previstas por la organización.

## TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN (INTERNA EXTERNA)

### COMUNICACIÓN INTERNA

#### DESCRIPCIÓN

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

#### TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

##### COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía.

Por ejemplo: Entrevista. • Programa de sugerencias. • Sección en el periódico interno. • Por correo. • Buzón de sugerencias. • Intranet.

##### COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía. Por ejemplo: • Tablones de anuncios. UNIVERSIDAD DEL SURESTE 39 • Periódico interno. • Carta al personal. • Jornada de puertas abiertas. • Reuniones de información. • Entrevista individual.

## COMUNICACIÓN EXTERNA

### CONCEPTO

La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social.

### CARACTERÍSTICAS

La comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera. A la vez, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados.

## ORGANIZACIÓN FORMAL

### DEFINICION

Este tipo de organización representa la estructura intencional de los papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es "formal", no hay nada inherente inflexible o demasiado limitante. Este tipo de organización considera al organismo social en forma estricta. Da prioridad a la estructura planeada, al resultado de decisiones explícitas y de naturaleza normativa y a la guía que establece como van a realizarse las actividades dentro de la empresa (Puede representarse mediante un organigrama, en la descripción de puestos, cartas de actividades, manuales de organización, etcétera).

### CARACTERISTICAS

- Es deliberadamente planificada.
- De gran importancia a la coordinación de actividades.
- Se estructura jerárquicamente, con objetivos establecidos, especificación de tareas y relaciones de autoridad y responsabilidad definidas

**REPRESENTACION  
GRAFICA DE LA  
ESTRUCTURA FORMAL**

**ORGANIZACIÓN  
LINEAL**

Este sistema se caracteriza porque la autoridad se concentra en una sola persona quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. El jefe se encarga de asignar y distribuir el trabajo a los subalternos, quienes deben ejecutarlo siguiendo estrictamente las instrucciones dadas.

**ORGANIZACIÓN  
FUNCIONAL**

Este modelo se apoya en la máxima utilización de los especialistas funcionales en los niveles jerárquicos principales. Su objetivo es incrementar la productividad de la empresa a partir de la especialización: a los puestos de la línea jerárquica se les "despoja" de cierta autoridad y responsabilidad en favor de los especialistas.

**ORGANIZACIÓN  
MATRICIAL**

Es una estructura mixta. En esta, hay departamentos funcionales que ejercitan y desarrollan su trabajo para diversas áreas simultáneamente. La organización matricial combina esas divisiones en un sistema más flexible y complejo, donde la estructura informal y el liderazgo son más relevantes.

## CLASIFICACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

### COMUNICACIÓN HACIA ABAJO

La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior se denomina comunicación hacia abajo. Cuando se piensa en los gerentes que se comunican con sus empleados, lo usual es que se tenga en mente el patrón hacia abajo. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, informar a los empleados de las políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y proveer retroalimentación acerca del desempeño.

### COMUNICACIÓN HACIA ARRIBA

La comunicación hacia arriba fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación hacia arriba mantiene a los gerentes informados respecto de la forma en que los empleados se sienten hacia sus trabajos, de los colegas y la organización en general.

### COMUNICACIÓN LATERAL

Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal, lo describimos como comunicación lateral.

**FORMAL E INFORMAL**

**INFORMAL**

**ORIGEN DE LA COMUNICACIÓN EXTRAOFICIAL**

La comunicación extraoficial (grapevine) es un sistema de comunicación informal. Coexiste con el sistema de comunicación formal de la administración. El término grapevine procede de la Guerra civil en Estados Unidos. Las líneas telegráficas de inteligencia colgaban flojas de árbol en árbol a la manera de una parras, y en algunas áreas crecieron parras silvestres sobre las líneas. Aunque la información extraoficial tiende a entregarse en forma oral y puede ser escrita.

**DESCRIPCION**

Este sistema acelera la transmisión de más unidades de información en un periodo muy corto. No obstante, no reemplazará la comunicación extraoficial personal por dos razones:

1. No todo empleado tiene acceso a una red de computadoras personales en el trabajo.
2. Muchos trabajadores disfrutan la interacción social más personal propia de la comunicación extraoficial tradicional.