



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

Instituto de Ciencias de la Salud

ICSa

Área Académica de Nutrición

ADMINISTRACIÓN GENERAL

Lic. Jorge Martínez Pérez

ALUMNO:

Hernández Ávila Larissa

6° Semestre, Grupo 2

San Agustín Tlaxiaca Hidalgo; 28 Abril 2013.

ÍNDICE

Barreras de la comunicación	3
Argumentos explicativos	9
Herramientas (Fuente de consulta)	10

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN

El proceso de la comunicación no siempre funciona suavemente, porque a menudo se ponen obstáculos que los demás tienen que salvar antes de que puedan comunicarse. La comunicación es de por sí difícil para la mayoría de la gente, pero cuando se añade la dificultad de tener que brincar un obstáculo antes de entender a otra persona, entonces se presenta un problema. (Ochoa, 2012)

3



A continuación se describen algunos de los problemas más frecuentes en el proceso de comunicación:

PERDIDA POR TRANSMISIÓN Y DEFICIENTE RETENCIÓN:

Un mensaje que debe ser transferido en una serie de transmisiones de una persona a la siguiente se vuelve cada vez más impreciso. La deficiente retención de información es también otro problema serio. Así la necesidad de repetir el

mensaje y de emplear varios canales resulta obvia. Por lo tanto, en las compañías suele usarse más de un canal para comunicar el mismo mensaje. (Ochoa, 2012)

EL RUIDO

La capacidad de entender o de responder puede ser bloqueada por el ruido que acompaña a la comunicación. Este puede ser interno o externo. El ruido externo ocurre cuando hay algo fuera de la persona que actúa como un obstáculo para que comprenda alguna comunicación. El ruido interno es el resultado de las experiencias y antecedentes, las cuales son diferentes en cada persona. (Ochoa, 2012)

LA PERCEPCIÓN SELECTIVA

Los individuos tienden a percibir lo que esperan percibir. En la comunicación esto significa que oyen lo que quieren oír e ignoran otra información relevante. (Ochoa, 2012)

LA SEMANTICA

El lenguaje que utilizamos impide a menudo una comunicación clara. Las palabras no tienen significado en sí y por sí mismas, lo tienen solo porque las personas han convenido un significado en particular. Debido a que las palabras pueden significar diferentes cosas al emisor y al receptor de un mensaje, puede dificultarse la comunicación. (Ochoa, 2012)

COMUNICACIÓN NO VERBAL

En ocasiones la comunicación no verbal entorpece la comunicación verbal. La primera puede ser una ayuda a la comunicación cuando es un complemento de la

comunicación verbal. Pero es un obstáculo cuando el mensaje de las dos comunicaciones no concuerda. (Ochoa, 2012)

MENSAJES DEFICIENTEMENTE EXPRESADOS

Aun siendo claras las ideas del emisor de la comunicación, su mensaje puede resentir palabras mal elegidas, omisiones, incoherencia, mala organización, oraciones torpemente estructuradas, obviedades, etc. Esta falta de claridad y precisión, que puede ser costosa, se puede evitar si se pone más cuidado en la codificación del mensaje. (Ochoa, 2012)

SOBRECARGA DE INFORMACIÓN

Podría pensarse que un más abundante e irrestricto flujo de información ayudaría a la gente a resolver sus problemas de comunicación. Pero un flujo irrestricto puede dar como resultado un exceso de información. Cada individuo responde a la sobrecarga de información de distinta manera. (Ochoa, 2012)

LA SOSPECHA

O falta de confianza es uno de los obstáculos que surgen más a menudo. La desconfianza en la gente impide que se dé la interacción con los demás. (Ochoa, 2012)

EVALUACIÓN

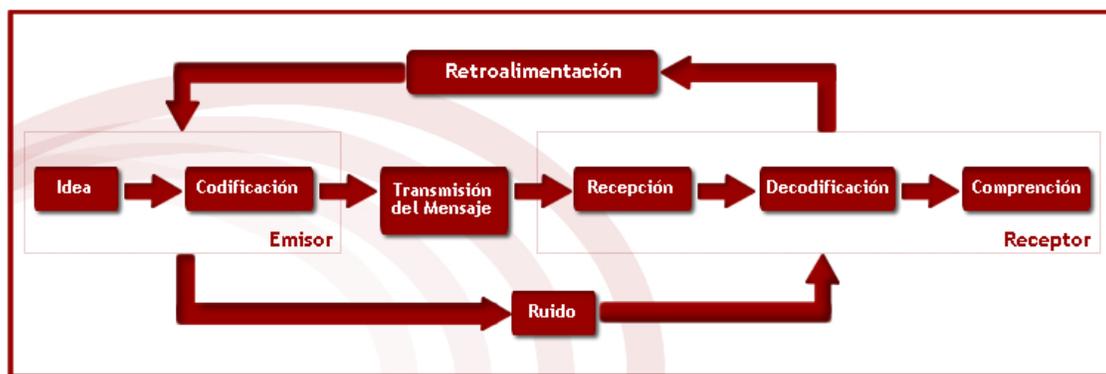
Cuando se evalúa a los demás se utilizan títulos como bueno, malo, correcto o incorrecto. (Ochoa, 2012)

FALTA DE PLANEACIÓN

Es poco frecuente que la buena comunicación sea obra del azar. Muy a menudo la gente habla y escribe sin antes pensar, planear y formula el propósito de su mensaje. No obstante, establecer las razones de una instrucción, seleccionar el canal más apropiado y elegir el momento adecuado son acciones que pueden favorecer enormemente la comprensión y reducir la resistencia de cambio. (Ochoa, 2012)

6

EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN



AGRESIÓN EN LA COMUNICACIÓN

Este fenómeno que le ocurre a un 20% de la población puede causar problemas en la comunicación, ya que provoca en el emisor un temor al momento de hablar o escribir lo que puede desencadenar que éste recurra a los medios inadecuados para comunicarse y así evitar este conflicto pero que a su vez se traduce en otros problemas. Por ejemplo el supervisor de un departamento puede recurrir a memorandos o cartas para transmitir mensajes, cuando una llamada suele ser no sólo más rápido sino también más apropiado.

Por todo esto debemos estar conscientes de que existe un grupo de personas en las organizaciones que limitan severamente su comunicación oral y racionalizarán

su práctica al decirse a ellas mismas que no se necesita tanta comunicación para que hagan su trabajo con eficacia.

Para lograr que una organización posea una buena comunicación interna y externa es muy importante fijar atención en esta área de forma tal que se pueda aplicar correctivos mediante cursos instructivos, seminarios, actividades en grupo etc. a tiempo. (Gutiérrez, 2012)

BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA ORGANIZACIÓN

- La filtración es la manipulación de la información del emisor para que sea vista más favorablemente por el receptor. Los intereses personales y las percepciones de lo que es importante de aquellos que resumen están presentes en los resultados de la información, lo que hace imposible que los receptores consigan información objetiva. Mientras más vertical es la estructura de la organización más posibilidades de filtración habrá.
- Percepción selectiva en el que los receptores ven y escuchan en forma selectiva basados en sus necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes lo que no permite que se perciba la realidad y en su lugar se interprete según el parecer de cada cual.
- Defensa. Cuando el receptor se siente amenazado, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr entendimiento mutuo, respondiendo en formas que retardan la comunicación eficaz
- Lenguaje. La edad, la educación y los antecedentes culturales son variables que influyen en el lenguaje que una persona usa. Las palabras significan diferentes cosas para diferentes personas lo que crea dificultades en la comunicación. (Gutiérrez, 2012)

RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA ORGANIZACIÓN

- El presidente o gerente debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización.
- Asociar las acciones con las palabras
- Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente)
- Énfasis en la comunicación cara a cara
- Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización
- Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias
- Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita
- Luchar porque la información fluya continuamente (Gutiérrez, 2012)

Desde mi perspectiva, creo que la comunicación es un elemento de ínfima importancia en una organización, ya sea una empresa o un equipo de trabajo pequeño, ya que sin esta las metas establecidas no podrían lograrse. Creo que cuando la comunicación es mala, o inexistente, la coordinación de intereses y la forma en la que un empleado o elemento de trabajo se desenvuelve, so torna un tanto egoísta, pues solo se deja llevar conforme a sus intereses personales, sin importar si estos afectan o no contribuyen a las metas del grupo.

Una buena comunicación, al contrario garantiza el éxito en la forma de coordinar intereses y actividades en un equipo de trabajo o una empresa, la jornada laboral se vuelve más dinámica, por lo tanto el ambiente en el que los empleados se desenvuelven es más agradable y la productividad va a incrementar o a mantenerse acorde a los estándares establecidos desde un principio.

Fomentar la convivencia y comunicación por parte de un líder para poder guiar y vigilar a los subordinados no es una tarea fácil, pero puede delegar responsabilidades para obtener resultados concretos.

FUENTES DE CONSULTA

- Gutiérrez, L. (20 de Agosto de 2012). *Monografias.com*. Recuperado el 28 de Abril de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos11/gerencia/gerencia.shtml>
- Ochoa, D. C. (14 de Diciembre de 2012). *Instituto Tecnológico de Sonora*. Recuperado el 28 de Abril de 2013, de http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa19/comunicacion_dirccion_naturaleza_proyecto/z6.htm
- *WIKIPEDIA La Enciclopedia Libre*. (2012 de Mayo de 11). Recuperado el 28 de Abril de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol
- *SLIDESHARE Present Yourself*. (24 de Julio de 2012). Recuperado el 28 de Abril de 2013, de <http://www.slideshare.net/mrojas/los-14-principios-de-fayo>
- Galindo, L. M. (1997). *Fundamentos de administración*. México: Editorial Trillas.