

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

AÑO: 5°  
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES  
MATERIA: SEMESTRAL (ELECTIVA)  
HORAS SEMANALES: 3 HORAS (TEÓRICAS)  
VIGENCIA: DESDE 1998-1999

### PROGRAMA

#### OBJETIVO

Desarrollar habilidades y destrezas para comprender, diagnosticar e investigar los procesos de comunicación en la organización.

#### TEMAS

##### **I.- Teoría de la comunicación**

La comunicación humana: Definiciones, proceso, propósito, elementos, características y axiomas de la comunicación. Barreras, modelos y efectos de la comunicación.

La comunicación no verbal: Naturaleza, funciones, tipos, efectos de la comunicación no verbal.

La Retroalimentación.

El arte de escuchar.

##### **II.- Comunicación Interpersonal**

Teoría de la Comunicación Interpersonal: Definición y características. Interacción y empatía. Desarrollo de relaciones interpersonales. El aprendizaje y la comunicación.

Análisis Transaccional: Estados del ego, transacciones, descalificación y redefinición, juegos psicológicos.

Comunicación persuasiva: Variables intervinientes y estrategias en la comunicación persuasiva. Modelos.

Programación Neurolingüística (P.N.L.): Orígenes, fundamentos y principios básicos.

Los Sistemas de Representación: modalidades y submodalidades. Señales de acceso. Cerebro derecho y cerebro izquierdo. Procesos de omisión, generalización y distorsión. Anclaje y reencuadre.

##### **III.- La comunicación grupal**

Los sistemas sociales: Normas, roles, metas grupales. Redes de comunicación grupal.

Comunicación intra e intergrupo. Modelos. Procesos. Comunicación y conflicto.

Comunicación y cooperación. Direccionalidad de la comunicación. Calidad y eficiencia de la comunicación.

#### **IV.- La comunicación organizacional**

Las Teorías Organizacionales y la Comunicación: Teorías clásicas, humanistas, sistémicas y contingenciales.

Comunicación organizacional: Definiciones. Elementos. Sistemas gerenciales y los procesos comunicacionales. Variables de la comunicación organizacional. Las redes y sus relaciones. El flujo de información.

#### **V.- La investigación en el campo de la comunicación organizacional**

##### BIBLIOGRAFÍA

BLANDER, R. y J. Grindler. *La estructura de la Magia*. Vol. 1. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile, Chile, 1975.

BERLO, D. *El procesos de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. El Ateneo Editorial. Buenos Aires, Argentina, 1990.

DÁVILA, C. *Teorías Organizaionales y Administración. Enfoque crítico*. Mc. Graw Hill Editores. Colombia. 1997.

FERNÁNDEZ, C. y G. Dahnke. *La comunicación humana. Ciencia Social*. Mc. Graw Hill Editores. México, 1997.

GOLDHABER, G. *Comunicación organizacional*. Editorial Diana. México, 1998.

MORALES, J. Y M. Moya. *Psicología Social*. Mc. Graw Hill Editores. Madrid, España, 1994.

KATZ, D. y R., Kahn. *Psicología Social de las Organizaciones*. Editorial Trillas. México, 1993.

WATZLAWCK, P. et all. *Teoría de la comunicación humana*. Editorial Herder. Barcelona, España, 1981.