



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
*LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*

**UNIDAD ACADEMICA:** Facultad de Ciencias de la Administración

**CARRERA:** Recursos Humanos

**DIVISION:** Tercer Año

**TURNO:** Mañana – Noche

**OBLIGACION ACADEMICA:** Comunicaciones

**CUATRIMESTRAL**

**AÑO:** 2007

**PROFESOR TITULAR A CARGO:** Lic. Fernando Bocchicchio

Firma: .....

## **DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS**

### **I Fundamentación**

La materia permite reconocer el valor estratégico de la comunicación en las empresas, entendida como una herramienta de gestión direccionada a lograr la ventaja competitiva duradera, facilitando la transmisión y entendimiento de la información de las relaciones tanto jerárquicas como laterales.

Por ésta razón, es necesaria una comprensión adecuada de la cultura dominante en el contexto de la administración de empresas y su evolución, con el fin de manejar, de un modo eficaz, las estrategias utilizadas, que los diversos medios de comunicación empresarios llevan inherentes.

Otros aspectos, no menos importantes, son la internalización de las “comunicaciones sistemáticamente distorsionadas” y la complejidad de la comunicación humana, que nos impide sostener la mirada ingenua de un mundo de “comunicaciones perfectamente transparentes”.

### **II Propósitos:**

Se espera que el docente de la materia capacite y motive al alumno, para conocer, estudiar e investigar los distintos conceptos de la Comunicación en la Empresa, aportando herramientas y estrategias adecuadas para que el alumno tenga iniciativa frente a los quehaceres que se plantearán en su accionar frente a las vicisitudes del Departamento de Comunicaciones de RRHH en una organización.

### **III Objetivos de aprendizaje:**



Al finalizar el curso los alumnos serán capaces de:

- Comprender la trascendencia estratégica de las comunicaciones institucionales.
- Realizar un diagnóstico de comunicación organizacional.
- Reconocer canales y herramientas de comunicación interna y externa, así como su adecuada aplicación.
- Manejar diferentes estrategias de comunicación en la Empresa.
- Diseñar y Formular un Plan Integral de Comunicación Interna en las Organizaciones.
- Identificar y comprender factores actitudinales (percepción y motivación) de los individuos y los grupos en su desempeño organizacional, aprovechando los beneficios de la comunicación.

### **CONTENIDOS:**

**Unidad I:** Comunicación y organización: perspectiva teórica

#### **Contenidos conceptuales**

Presentaciones generales. Objetivos de la asignatura. Expectativas de cada participante.  
Estado del arte.

**Unidad II:** Perspectiva teórica de la Comunicación empresarial

#### **Contenidos conceptuales**

Concepto de comunicación. Diferencia con Información. Función de la comunicación en las Organizaciones. Teorías de la Organización y Comunicaciones. Administración Científica. Burocracia.

**Unidad III:** La comunicación en el plano interpersonal (Psicología aplicada a las comunicaciones)

#### **Contenidos conceptuales**

Significado. Modelo Cibernético. Comunicación unidireccional y bidireccional. Marco de Referencia Metacomunicación. Retroalimentación. Teoría General de Sistemas.



**Unidad IV:** La comunicación en el plano interpersonal (Psicología aplicada a las comunicaciones)

**Contenidos conceptuales**

Axiomas de la Comunicación. Distorsión de los Axiomas. Comunicación Paradójica. Teoría del Doble Vínculo. Predicción Paradójica.

**Unidad V:** La comunicación en el plano grupal

**Contenidos conceptuales**

Definición de Grupo. Tipos de Grupos. Roles. Metas. Normas. Climas. Tipos de Climas grupales.

**Unidad VI:** Comunicación y cultura organizacional

**Contenidos conceptuales**

Cultura Organizacional. Aprendizaje Organizacional. Limitantes al Aprendizaje. Rutinas Organizacionales Defensivas.

**Unidad VII:** El valor estratégico de la comunicación en la empresa.

**Contenidos conceptuales**

Políticas de Comunicación. Utopía comunicacional. Misión – Visión – Valores Contenidos de la comunicación en la empresa. Que comunicar, que no comunicar.

**Unidad VIII:** Herramientas de comunicación en la empresa.

**Contenidos conceptuales**

Medios de comunicación en la empresa. Medios orales. Entrevista individual. Reuniones Medios Escritos. Carta al Personal. Periódico de la empresa. Boletines especializados. Encuesta de Opinión. Preguntas a la Dirección. Buzón de sugerencias. Medios audiovisuales. Carteleras. Montaje audiovisual. Película sobre la empresa. Periódico por



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
*LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*

teléfono. Outlook/Internet/Intranet/Extranet. Los eventos como medios de comunicación- Conferencias.

**Unidad IX:** Estrategias de la comunicación en la empresa.

#### **Contenidos conceptuales**

Principios básicos. Conceptos generales. Fases de la Estrategia. Diseño de la Estrategia. Aplicación de la Estrategia. Estrategia de Apalancamiento. Estrategia de Franquiciamiento. Estrategia de Adelantamiento. Estrategia de Nominamiento. Estrategia de Acercamiento. Estrategia de Diseñamiento. Estrategia de Acompañamiento. Estrategia de Ritualizamiento. Estrategia de Facilitamiento. Estrategia de Anclamiento.

**Unidad X:** Manejo del conflicto

#### **Contenidos conceptuales**

Visión tradicional del conflicto. Visión contemporánea. Las consecuencias potenciales del conflicto. Tipos de conflictos. Estrategias para manejar el conflicto.

**Unidad XI:** Comunicación y Crisis.

#### **Contenidos conceptuales**

Crisis y Cambio. Impacto en la organización. Impacto en la persona. Estrategia ante la Crisis. Gestión de la Crisis. Fases de la Crisis.

**Unidad XII:** Plan integral de Comunicación en la empresa.

#### **Contenidos conceptuales**

Medios y Política de Comunicaciones. Situación y perfil del responsable de comunicaciones. La sistematización de las comunicaciones en la Empresa: Objetivos y Política de comunicaciones. Plan de comunicaciones. Definición de objetivos y mensaje. Control y evaluación.

### **V- Estrategia de enseñanza**

MARCELO T.DE ALVEAR 1312-3ER. PISO-CAPITAL FEDERAL -TEL/FAX:54-1-813-3408/09



Se privilegiará la exposición dialogada con debate con la búsqueda de transferencia a la experiencia previa del docente como la de los alumnos.

También se trabajarán dinámicas en grupo con el objetivo de utilizar el camino de aprendizaje lúdico como catalizador para la asimilación de las competencias necesarias en el diagnóstico y aplicación de las estrategias de comunicación en la empresa.

Al inicio de cada encuentro se realiza una recapitulación de lo trabajado en la clase anterior, de modo que al finalizar el mismo se hará una síntesis y conclusión de los conceptos con el fin de monitorear el entendimiento del contenido.

### **VI- Medios y recursos**

1. Retroproyector
2. Cañón y PC
3. Videos
4. Webcampus

### **VII- Evaluación**

Dos exámenes parciales  
Actividades en clase  
Participación

#### **Condiciones de la cursada:**

- **Asistir, como mínimo, al 75% de las horas de clase y realizar las tareas propuestas.**
- **Lectura y análisis previo de materiales bibliográficos.**
- **Preparación y presentación de trabajos grupales, orales y escritos.**

#### **Condiciones de aprobación:**

- **Obtener cuatro (4) en ambos parciales.; posibilidad de promoción con siete (7) en ambos parciales.**

### **VIII- Bibliografía**



### **Básica**

WATZLAWICK, PAUL Y OTROS: "Teoría de la comunicación humana" Edit. Herder

ELIAS J. "Mas allá de la Comunicación Interna". Edit. Gestión 2000

LASCANO ANTONIO "Gestión de la Comunicación Empresarial". Edit. Gestión 2000.

MYERS, MICHEL Y TOLELA & MYERS, GAIL E.: "Administración mediante la Comunicación Un enfoque Organizacional". Edit. Mac. Graw Hill

ARGYRIS, CHRIS: "Buena comunicación que bloquea el aprendizaje" Fuente del Español. Archivo SEA (21190) "Good Communication that blocks learning" Fuente del Inglés: Harvard Business Review, JULY-AUG., 1994, P.77

### **Complementaria**

INGRID CELIS: "Managin the Performance of others" Edit. UVA 1998

GERALD M. GOLDHABER: "Comunicación Organizacional" Edit. DIANA, 1998

NICKI STANTON: "Las técnicas de comunicación en la empresa" Edic. Deusto

CHRISTIAN REGOUBY: "La comunicación global" Edic. Gestión 2000, S.A.

IRCOM: Guía práctica de la Comunicación. Edic. Gestión 2000, S.A.

MARK L. KNAPP, "La comunicación no verbal" Edit. Paidós

MARTIN WAINSTEIN: "Comunicación: Un paradigma de la mente".- Edit. Eudeba

CARLOS FERNANDEZ COLLADO, "La comunicación en las organizaciones" Edit. Trillas

JOSE MANUEL HUIDOBRO, "Comunicaciones de Empresa". Edit. Paraninfo

ROGER D´APRIX, "La comunicación para el cambio" Edit. Granica

RON LUDLOW Y OTROS, "La esencia de la comunicación". Edit. Granica

GONDRAND, FRANCOIS: "Práctica de la información dentro de la Empresa" Edit. Rialp



RICHARD HEYMAN: “¿Porqué no lo dijo antes?”. Edit. Granica

PETER THOMPSON: “Los secretos de la comunicación”. Edit. Granica

JAMIE HIGGINS-DIANA SMITH: “Los cuatro mitos del feedback”. Management Update N° 11

DAVID STAUFFER: “Una lección sobre la habilidad de comunicación más descuidada”  
Management Update N° 6

ARMAND MATTELART: “Comunicación Directa. Nuevos conceptos. Nuevos Escenarios”

### **VIII . Cronograma**

<b>Semana</b>	<b>Unidad</b>	<b>Actividad</b>
1	Comunicación y Organización. Perspectiva teórica	Exposición docente Dinámica grupal
2	Perspectiva teórica de la Comunicación empresarial	Exposición docente Trabajos Prácticos
3	La comunicación en el plano interpersonal	Exposición docente Trabajos Prácticos
4	La comunicación en el plano interpersonal	Exposición docente Trabajos Prácticos
5	La comunicación en el plano grupal	Exposición docente Trabajos Prácticos
6	La comunicación en el plano grupal	Exposición docente Trabajos Prácticos
7	Comunicación y cultura organizacional	Exposición docente Trabajos Prácticos
8	Comunicación y cultura organizacional	Exposición docente Trabajos Prácticos
9.	PARCIAL I	



10.	<b>El valor estratégico de la comunicación</b>	<b>Exposición docente Dinámica grupal</b>
11.	<b>Herramientas de comunicación en la empresa</b>	<b>Exposición docente Dinámica Grupal</b>
12.	<b>Herramientas de comunicación en la empresa</b>	<b>Exposición docente Trabajos Prácticos</b>
13.	<b>Estrategias de comunicación en la empresa</b>	<b>Exposición docente Trabajos Prácticos</b>
14.	<b>Estrategias de comunicación en la empresa</b>	<b>Exposición docente Trabajos Prácticos</b>
15.	<b>Manejo del conflicto</b>	<b>Exposición docente Trabajos Prácticos</b>
16.	<b>Comunicación y crisis</b>	<b>Exposición docente Dinámica grupal</b>
17.	<b>Plan integral de comunicación en la empresa</b>	<b>Exposición docente Trabajos Prácticos.</b>
18.	<b>PARCIAL II</b>	