



**Universidad Simón Bolívar**  
**Departamento de Ciencia y**  
**Tecnología del Comportamiento**

**Asignatura : COMUNICACIÓN HUMANA: PROCESOS Y EFECTOS.**

**Prof. Lydia Pujol**

**e/mail: lpujol@usb.ve**

**Código: CCE-264**

**3 Horas 3 Créditos**

**Trimestre: abril-julio 2004**

**Horario de Clases: Sección 1**

**miércoles de 9:30 AM. a 12:15 PM.**

**Horario de Consultas: miércoles de 10:00 a.m – 1 p.m. Estudios Generales piso 1, oficina 113**

**Justificación**

Dado que la comunicación es uno de los fenómenos más significativos y propios de la especie humana, se justifica plenamente su estudio, desarrollo y perfeccionamiento. Por esta razón, se propone la presente asignatura como una introducción al análisis crítico y posterior reflexión sobre el proceso de comunicación humano, tanto a nivel interpersonal como organizacional.

**Resumen**

El curso se centra en la definición, características generales, factores y efectos de este proceso, haciendo especial énfasis en los diversos aspectos involucrados en la comunicación a nivel organizacional y al impacto que ejercen las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) en este fenómeno, especialmente en los ámbitos laborales, educativos, familiares y recreativos. Se pretende que el estudiante amplíe las destrezas en comunicación y las considere una herramienta básica y efectiva en la búsqueda de la excelencia personal y profesional. Como aspecto complementario del curso, se efectúan ejercicios para desarrollar la habilidad de efectuar presentaciones orales de forma efectiva y eficiente.

**Objetivos:**

**General:**

Se espera que al finalizar la asignatura el estudiante logre comprender los conceptos fundamentales de la Comunicación humana en general, mediante el análisis crítico del proceso comunicacional a nivel organizacional y la reflexión sobre las implicaciones de este fenómeno en la vida del hombre. Por otra parte, se pretende que desarrolle y aplique destrezas comunicacionales efectivas.

**Específicos:**

- Formular una definición de comunicación a partir del análisis crítico de sus propósitos, niveles y contextos.
- Analizar los postulados básicos de diferentes modelos de comunicación humana e identificar su utilidad.
- Identificar y analizar los principales aspectos involucrados en las variadas formas de comunicación humana ( verbal, no verbal y social ).
- Reflexionar en forma crítica sobre la comunicación en la era actual, el papel que juegan las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso, sus efectos en la sociedad en general y específicamente en los ámbitos educativos, laborales, familiares, recreacionales.
- Analizar la eficacia y eficiencia de los sistemas de comunicación en las organizaciones
- Identificar, analizar y aplicar destrezas comunicacionales efectivas, requeridas en el contexto organizacional.
- Seleccionar un tema o contenido específico y planificar, preparar y efectuar una presentación oral ante el grupo, tomando en consideración los principales aspectos que debe contemplar la presentación de ideas de manera efectiva: audiencia a la cual va dirigida, secuencia en el desarrollo de la idea, estructura y estilo del mensaje, uso adecuado de la respiración, la postura, tono y ritmo de la voz, los gestos, la mirada, las pausas, vestuario, elocuencia, uso del humor, técnicas de autocontrol, las ayudas audiovisuales, y responder de manera adecuada a las preguntas de sus interlocutores.

**Programa.**

### **Unidad I. La Comunicación Humana. Elementos Básicos**

- Definición de Comunicación
- Propósitos
- Diferencia entre Comunicación e Información
- Niveles
  - a) Macrosocial. Comunicación Social
  - b) Microsocial:
    - b.1 Organizaciones
    - b.2 Pequeño Grupo
    - b.3 Interpersonal
    - b.4 Intrapersonal

Ejercicios

### **Unidad II. Modelos Teóricos sobre Comunicación**

- Modelo de Shannon y Weaver
- Modelo de Berlo
- Ruidos y Barreras en la Comunicación
- Posturas de Comunicación de Virginia Satir

Ejercicios

### **Unidad III. Formas de Comunicación Humana**

- La Comunicación Verbal.: El Lenguaje
- La Comunicación No Verbal.: La Proxémica, La Kinésica, La Paralingüística
- La Comunicación Social : Comunicación Colectiva o de Masas
- La Comunicación en la Era Actual. Educación a Distancia basada en la Internet (*on line*)

Ejercicios

### **Unidad IV. Comunicación Organizacional**

- Definición
- Gestión Estratégica de la Comunicación. Su relación con la misión y visión de la organización.
- Dirección de la Comunicación Organizacional
- Modelos de Comunicación en las Organizaciones
- El análisis de Sistemas de Comunicación en las Organizaciones
- La Cadena de Rumores como Canal de Comunicación Informal
- Comunicación Interna y Externa, Relaciones Públicas y Publicidad
- Institucional.
- Comunicación Interpersonal en las Organizaciones. Estilos Gerenciales.
- Cultura Organizacional y Comunicación
- Habilidades para la Comunicación Administrativa

### **Unidad V. Teoría de la Persuasión y su Práctica en Presentaciones Orales Efectivas.**

- La Retórica : Una Teoría de la Persuasión
- Presentaciones Orales Efectivas.

Ejercicios

### **Metodología de la Enseñanza**

El curso comprende 36 horas de trabajo en clase. Cada semana se dedicará aproximadamente una hora de seminarios para la discusión de las lecturas asignadas. En las dos horas restantes que contempla la asignatura, se realizarán actividades con participación de todos los estudiantes, con el fin de aplicar los conocimientos teóricos.

### Sistema de Evaluación.

La evaluación se realizara con base en las siguientes actividades y asignaciones:

Asistencia y Participación	30 %
Examen Corto <b>semana 5</b>	10 %
Ensayo sobre “Comunicación y Educación a Distancia”	
<b>Semana 6</b>	20 %
Trabajo en Equipo “Proyecto para mejorar la comunicación en una Organización” <b>semana 9</b>	20 %
Presentación Oral <b>semana 10 y 11</b>	20 %

Se considerará como participación toda intervención que:

1. Aporte nuevas ideas
2. Clarifique ideas expuestas
3. Sugiera ejemplos de la vida diaria
4. De respuestas a preguntas planteadas.

**Apoyo Bibliográfico:** la **Guía del Estudiante** del curso contiene una selección de lecturas y URL efectuada por la profesora Lydia Pujol; está a la venta en el servicio de publicaciones Xerox de la U.S.B. **Planta baja del edificio Básico 2.**

### Referencias Bibliográficas Complementarias:

- Beebe, S.A. & Beebe, S. J. (1999). **Interpersonal Communication. Relating to Others.** (2<sup>nd</sup> ed.) USA: Ellyn& Bacon.
- Garrido, F.J. (2001). **Comunicación Estratégica. Las Claves de la Comunicación Empresarial del siglo XXI.** Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Dazinger, Kurt (1982) **Comunicación Interpersonal** . México : Editorial El Manual Moderno..
- De Casas, Manuel (1990) **Presentaciones Efectivas.** Coordinación de Desarrollo Profesional, Vicerectorado Académico , U.S.B.
- Diego, José Luis (1990) **La Comunicación en las Relaciones Humanas,** México: Editorial Trillas.
- Departamento de Orientación, Facultad de Arquitectura, U.C.V **Presentaciones Orales** (Material Mimeografiado).
- Elizondo, Rosa **Tecnología de Multimedia. Una Perspectiva Educativa.** (Material Mimeografiado)
- Fernández, Carlos (1991) **La Comunicación en las Organizaciones.** México: Editorial Trillas.
- Galbread, Jeremy **Multimedia or is Hypermedia or Interactive Multimedia or..?** (Mimeografiado)
- Gibson, J; Ivancevich, J; Donnelly, J (1994) **Las Organizaciones. Comportamiento Estructuras, Estructuras,**
- Procesos.** E.U.A.: Addison-Wesley Iberoamericana
- Homs, Ricardo (1991) **La Comunicación en la Empresa.** Grupo Editorial Iberoamericana, México.
- López, A; Parada, A. y S. Franco (1991) **Introducción a la Teoría de la Comunicación. Textos y Ejercicios.** , Santiago de Chile:Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Ramos, C. (1991) **La Comunicación. Un Punto de Vista Organizacional.** México:Editorial Trillas: México.
- Ross, S. y Morrison, G. (1991) **Practicing What We Preach. Making Effective Presentations,** Tech Trends.
- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Santoro, E., Sánchez, E., Villegas, J. (1980) **Psicología Social.,** México: Editorial Trillas.
- Satir, Virginia (1980) **Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar.** México: GDT. PAX.