



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Cuadernillo de Comunicación Humana
Lic.R.C, GARCÍA MAGADÁN MA. GPE.



TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL ORIENTE DEL ESTADO DE MEXICO.

División Contaduría.

Elaboración de Cuadernillo de Apuntes:

Comunicación Humana.

Elaborado por:

María Guadalupe García Magadan.

Los Reyes, la Paz, Edo de México a 2011.

| CONTENIDO | PAG. |
|---|-------------|
| Introducción..... | 5 |
| Objetivo..... | 6 |
| Unidad 1 Proceso de Comunicación. | |
| 1.1 Concepto de comunicación..... | 7-12 |
| 1.2 Tipos de comunicación..... | 13-29 |
| 1.3 Elementos del proceso de comunicación..... | 30-33 |
| 1.4 Barreras de la comunicación..... | 34-36 |
| Unidad 2 Comunicación en las Organizaciones. | |
| 2.1 Campo organizacional..... | 37 |
| 2.2 Comunicación formal e I informal..... | 38-40 |
| 2.3 Redes de comunicación..... | 40-41 |
| 2.4 Flujos de la comunicación..... | 41-44 |
| Unidad 3 Herramientas de la Comunicación. | |
| 3.1 Formas básicas de comunicación escrita en las organizaciones..... | 45-48 |
| 3.1.1. Carta comercial..... | 48-49 |
| 3.1.2. Memorando..... | 49-50 |
| 3.1.3. Circular..... | 50 |
| 3.1.4. Memo parte..... | 51 |
| 3.1.5. Minuta..... | 51 |
| 3.1.6. Acta..... | 52 |
| 3.1.7. Informe..... | 53 |
| 3.1.8. Oficio..... | 54-56 |
| 3.1.9. Telegrama..... | 56 |



| | |
|--|--------------|
| 3.1.10. Currículo Vitae..... | 56-58 |
| 3.2. Expresión y Desarrollo. | |
| 3.2.1. Habla y expresión..... | 59-63 |
| 3.2.2. Elementos de la expresión oral..... | 63-66 |
| 3.2.3. Elementos de la expresión corporal..... | 66-68 |
| Unidad 4 Conducta de Reunión..... | 69 |
| 4.1 La preparación de una reunión o sesión..... | 70-73 |
| 4.2. La dirección de una reunión..... | 73-75 |
| 4.3. La conducta de reunión: Dificultad, líder, los participantes..... | 75-76 |
| 4.4. Técnicas grupales..... | 76-80 |
| 4.5. Niveles de observación de un grupo..... | 81 |
| 4.5.1. Observación de los miembros..... | 81-83 |
| 4.5.2. El líder, el grupo..... | 84 |
| 4.5.3. La producción..... | 85 |
| 4.5.4. La relación con el exterior..... | 85-86 |
| 4.6 Como estructurar la sala según el tipo de reunión o de participantes..... | 87-89 |



| | |
|--|----------------|
| Unidad 5 Los Conflictos..... | 90 |
| 5.1. Concepto de tipos de conflictos..... | 91-95 |
| 5.2. El proceso del conflicto..... | 95-98 |
| 5.3. Estrategias para el manejo de conflictos..... | 99-100 |
| 5.4. Concepto de tipo de estrés..... | 101-105 |
| 5.4.1. Síntomas y causas del estrés..... | 105-108 |
| 5.4.2. Estrés y desempeño laboral..... | 108-109 |
| 5.4.3. Métodos para el manejo del estrés..... | 109-112 |
| 5.5. Teoría de la situación de crisis: evaluación e intervención. | |
| 5.5.1. Definición de crisis..... | 113 |
| 5.5.2. El papel del estrés en el desarrollo de una crisis..... | 113-116 |
| 5.5.3. Las secuencias de una crisis..... | 116-117 |
| 5.5.4. Clases de crisis..... | 117-118 |
| 5.5.5. Modos de intervención en situaciones de crisis..... | 118-119 |
| Anexos..... | 120-132 |
| Bibliografía..... | 133-134 |



INTRODUCCION.

En el siguiente trabajo, exponemos acerca de Las Formas de Comunicación Humana.

Es de fundamental importancia su conocimiento, ya que así podremos ponerlas en práctica.

Actualmente, por estudios realizados, se han identificado dos tipos de comunicación humana: Verbal y No Verbal.

Gracias a este trabajo el estudiante podrá diferenciar, caracterizar y explicar las formas de comunicación humana y reconocerlas en los procesos comunicativos para poder mejorarlos, más adelante. También, dicho trabajo nos permitirá adquirir nuevos conocimientos para ampliar su bagaje cultural y poder desenvolvernos con eficacia en el campo laboral. Los humanos somos seres sociales por naturaleza y, por lo tanto, tenemos la necesidad de relacionarnos con los demás. Así, la comunicación cara a cara es la que nos ofrece la ventaja de encontrar una respuesta a lo que necesitamos; requiriéndose dos o más persona que se encuentren físicamente cerca, no importa si es en un lugar abierto o cerrado.



OBJETIVO.

OBJETIVOS Capacitar al estudiante para dar algunos conceptos sobre los diferentes aspectos de la comunicación y su importancia en las relaciones humanas.

Describir los factores que influyen en la efectividad de la comunicación.

Capacitar al estudiante para que identifique las características y requerimientos básicos en la comunicación oral y escrita.



Unidad 1 Proceso de Comunicación.

Competencia específica a desarrollar.-Conceptualizar el proceso de la comunicación humana con respecto a las diferentes posturas teóricas.

1.1 Concepto de Comunicación.

La **comunicación** es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

- **Código.** El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.
- **Canal.** El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El Canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

Ej: El aire en el caso de la voz y las ondas

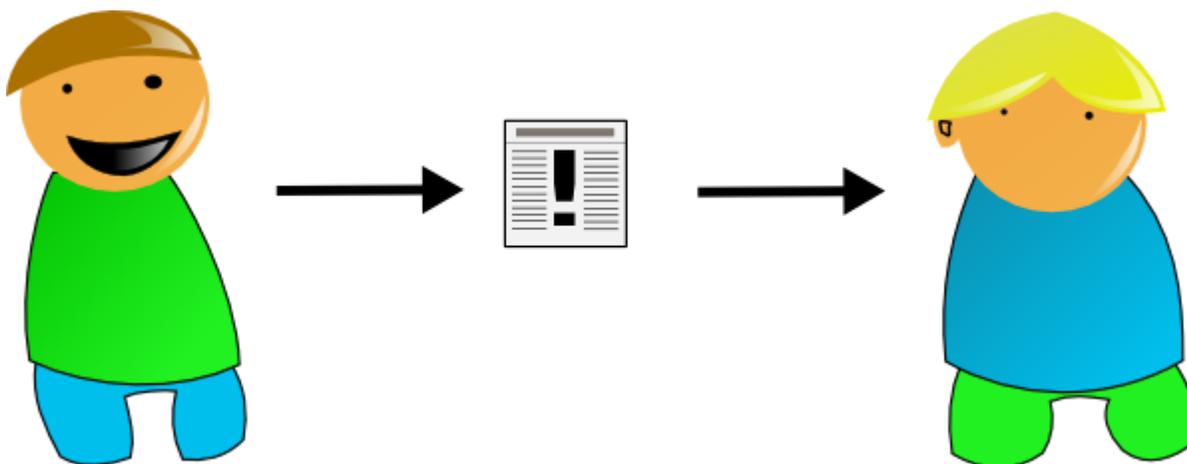
Hertzianas* en el caso de la televisión.

NOTA: La radio-comunicación es un sistema de telecomunicación que se realiza a través de ondas de radio u ondas hertzianas.



- **En tercer lugar debemos considerar el Emisor.** Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.
- **El Receptor** será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.
- Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el mensaje.
- Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan contexto situacional (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado.

Figura No.- 1 Modelo de Comunicación: Emisor-Mensaje-Receptor.





Origen del lenguaje

Los seres humanos poseen una estructura cerebral y psicológica que nos permite aprender diferentes lenguas (en algunos seres humanos que han sufrido lesiones cerebrales o padecen un retraso mental severo esta capacidad está inhibida o no ha podido ser desarrollada). Los homínidos superiores parecen ser el único grupo de especie que ha podido desarrollar un lenguaje con estructura sintáctica estricta. A pesar de que ha logrado enseñarse código de signos a primates estos muestran un conocimiento de los fundamentos semánticos del lenguaje pero no de los sintácticos. Y aunque es posible que algunas especies de homínidos diferentes del homo sapiens hubieran desarrollado un lenguaje con sintaxis, no existe una evidencia que corrobore esto.

Aparentemente, el hombre moderno comienza a expandirse desde África Oriental (homo sapiens), cuyo centro del nacimiento humano se cree está en Etiopía. De acuerdo a su evolución física y cognitiva existen cuatro cambios evolutivos que darán lugar al hombre actual:

- **Homo habilis:** El primer hombre, se diferencia del Homo Sapiens en que baja de los árboles, camina sólo con sus piernas. Era habilidoso y de considerable tamaño craneal.
- **Homo erectus:** Comienza a fabricar mejores herramientas, muy pulidas. Descubre el fuego y su uso. Ahora le crece tanto la cabeza como el cuerpo.
- **Homo sapiens:** Parte de África hacia las diferentes partes del mundo. Éste se moverá de Asia Central a Europa, más tarde colonizará Australia y demostrará una avanzada tecnología con la construcción de medios de navegación y métodos de orientación y localización de rutas. Así llegará al continente americano.
- **Homo habilis:** Estará caracterizado por su aumento craneal, sus desarrolladas articulaciones y, sobre todo, por la aparición del lenguaje.

Se estima que las era la última de los egipcios tal como su lengua era naturales pudieron surgir hace unos 100 mil años cuando observamos algunos desarrollos culturales que parecen manifestaciones de un pensamiento abstracto más complejo. La cuestión de si existió una lengua original de la humanidad de la que evolucionaron todas las demás o las lenguas humanas aparecieron en varios lugares es una cuestión abierta llamado debate de la monogénesis y poligénesis lingüística. Los monogenetistas extremos proclaman no sólo la existencia de una lengua única o idioma proto-sapiens sino que proclaman que algunos aspectos de dicha lengua son reconstruibles.



Sociedades orales

Hasta el momento de la creación de la escritura existía la necesidad de almacenar de alguna forma en la memoria colectiva e individual toda clase de información (historias, nombres, mitos...). Para ello, se crearon mapas lingüísticos (rituales), entre los que se encuentran:

- **Las fórmulas:** Introducción oral breve y acompañada de música, a partir de la cual se engancha una exposición extensa de todo aquello que recuerda. Se utiliza en el aprendizaje ya que resulta una fórmula fácil y sencilla.
- **Los nombres de lugares y personas:** Los nombres propios hacen referencia a nombres de los diferentes canales y lugares, a pesar de ser limitados, son clave para memorizar qué existe en el sitio mencionado.
- **La poesía:** Histórica, religiosa, mitológica, etc. suele ser musical, teniendo ritmos muy definidos.
- **Las narraciones:** Históricas, personales, introducciones a historias más grandes pero que contienen mucha información histórica.
- **Los repertorios legales o de otra índole:** Son las más raras, escasas, ya que ocupan mucha memoria.

Estas fórmulas se transmiten de boca en boca hasta la aparición de la escritura. Dentro de este grupo podemos incluir las técnicas de los chamanes que recurrían a un entrenamiento para memorizar con recursos relacionados con la memoria auditiva: ritmos, movimientos, sonidos, melodías, etc.

De la comunicación oral a la escritura

Existen en la actualidad, dos grandes teorías que intentan explicar cómo se dio el paso de una sociedad oral a una sociedad escrita. La primera, denominada **Teoría de la gran línea divisoria**, explica cómo las sociedades orales definen una mentalidad diferente e inferior a las sociedades en las que la escritura es la principal forma de comunicación. De esta manera creen que con la invención de la escritura, la humanidad ha dado un gran salto cualitativo muy importante, al dotarnos de procedimientos que son capaces de aumentar nuestras capacidades cognitivas. Con la escritura nuestro pensamiento se vuelve más reflexivo, más abstracto, más complejo y estructurado, y por ello la escritura crea una sociedad superior. La segunda teoría, conocida como **Teoría de la continuidad** niega la superioridad de la escritura frente a la oralidad y defiende la idea de que ambos tipos de comunicación, oral y escrita, son medios lingüísticos equivalentes. En esencia, ambos derivados del lenguaje tienen funciones similares, sin embargo se pueden especializar y por ello no existe una diferencia cognitiva.



Origen de la escritura cuneiforme

La escritura ha sido la acompañante necesaria en un cambio profundo de la sociedad como es el paso de la sociedad cazadora-recolectora a la sociedad agricultora-ganadera. La aparición de la escritura está ligada a la aparición de la división social. Es por ello, que las primeras escrituras aparecieron en los templos, donde se localizaba la clase sacerdotal. Los sacerdotes se encargaban de la contabilidad y la administración de los impuestos, utilizando para ello unas tablillas de arcilla, donde el número tenía más peso que la letra. Estas tablillas suponen el origen de la escritura cuneiforme y las más antiguas fueron encontradas en el templo de Uruk. Sin la escritura, los sacerdotes no habrían podido establecer su situación de privilegio y su papel organizador del pueblo. Con este tipo de escritura se formalizan las divisiones sociales, por su función sancionadora y normativa.

El origen de la escritura

El origen de la escritura no se dio de forma sincrónica en el tiempo. Estuvo localizada entre la revolución neolítica y la revolución urbana, donde conocemos 5 civilizaciones en las cuales se desarrolló la escritura:

- **Mesopotamia:** Hace 5000 años, escritura cuneiforme.
- **Egipto:** Hace 4500 años. Escritura jeroglífica.
- El valle del río Indo: Hace 4000 años. Escritura jeroglífica.
- *Asia*: Hace 3000 años. Escritura ideográfica.
- **Meso-americanas:** Hace 1500 años.

Antes de que la escritura fuera generalizada, en el último periodo del paleolítico, el hombre ya utilizó formas de comunicación pictográfica, la cual tiene su origen en el gesto, es decir, en la mímica y no en la palabra. Un ejemplo de estas formas de comunicación gráfica lo constituyen las manos de Gargas. Estos dibujos eran símbolos que se utilizaban para cazar y que se repiten en muchas cuevas de Europa. Otro ejemplo de formas de comunicación anteriores a la escritura, son las bullae. Denise Schmandt-Besserat estudió la cerámica y encontró unas pequeñas bolas con incisiones en el exterior y que escondían toda una clase de objetos ideográficos en su interior. Las bullae funcionaron como un mecanismo de contabilidad. Se originaron en el inicio del cambio de la sociedad cazadora a la sociedad agricultora y las más antiguas tienen alrededor de 9000 años.



Nacimiento del alfabeto

Cuando la revolución urbana constituyó las primeras ciudades, las bullae fueron depurándose, apareciendo una escritura lineal y las escrituras cuneiformes se extendieron por toda la ribera oriental de la costa mediterránea. Hace aproximadamente 3500 años, un pueblo de la zona de Siria, los fenicios, caracterizados por ser navegantes comerciantes, desarrollaron una nueva forma de escritura sencilla, basada en veintidós signos de carácter alfabético y no ideográfico, es decir, que representaban sonidos de forma gráfica y eran todos consonánticos, dando lugar al Alfabeto semítico 500 años después, el alfabeto sufrió una escisión en 4 subalfabetos: semítico meridional, cananeo, arameo y el griego arcaico. Los griegos desarrollaron las 5 vocales actuales para adaptar el nuevo alfabeto a su lengua, dando origen al primer alfabeto escrito de izquierda a derecha. Un tiempo después, se extendió por el mediterráneo y fue adoptado por los romanos, constituyéndose finalmente el latín; antecesor de las lenguas románicas. El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.(Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo). La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son: Código y canal.



1.2. Tipos de comunicación.

Tipos de comunicación.

Para el desarrollo de este aspecto se parte de la concepción de Roger Malicot,¹ quien señala que “la comunicación es la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional (consigo mismo); el segundo, el bidimensional (con los otros); y el tercero, el tridimensional (yo con los otros, el contexto y el medio)”.

A continuación indicaremos cada uno de ellos:

- Comunicación Intrapersonal - Unidimensional.
- Comunicación Interpersonal - Bidimensional.
- Comunicación Masiva - Tridimensional.

COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

A continuación se cita parte del famoso verso del poeta español Antonio Machado².

“Converso con el hombre que siempre va conmigo”.

A través de él se manifiesta una conversación profunda y personal. Un emisor es receptor de su propio mensaje. El hablante es, al mismo tiempo, audiencia.

Ahora, reflexione un instante y conteste:

¿Ha hablado a solas, como si estuviera pensando en voz alta?

Su respuesta debió ser afirmativa, porque todos los seres humanos se comunican internamente. Emplean la comunicación intrapersonal. Veamos el significado de este término:

Conforme con lo que puede apreciarse en el análisis de esta palabra, este tipo de comunicación ocurre en el interior del individuo.

¹ Roger Malicot (Comunicación en la org 1964).

² Poeta Español Antonio Machado. Poema Retrato. Libro Campos de castilla (1907-1917)



El monólogo es una forma expresiva. Es el discurso que un emisor o hablante se dirige a sí mismo. Se emplea también en las obras dramáticas y narrativas para revelar estados de conciencia, conjuntamente con sus respectivos procesos síquicos. Se expresa en primera persona. De allí, el énfasis en el emisor y el predominio de expresiones exclamativas.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Cuando dos o más personas hablan, se dice que hay una relación de comunicación. Esta relación recibe el nombre de interpersonal y es el tipo de comunicación que la generalidad de las personas practicamos la mayor parte del tiempo. Ocurre cuando usted establece una comunicación dialogante con otra u otras personas, cuando de parte de los familiares, amigos, cuando se solicita orientación de sus asesores en el Centro Local, etc. Esto quiere decir que debe darse dentro del marco familiar, en la comunidad, en una institución, organización o asociación profesional.

La comunicación interpersonal es la forma más primaria, directa y personal de la comunicación. Ella ofrece la oportunidad de que usted y otras personas puedan verse, compartir ideas, interrumpir o suspender el diálogo.

Ella permite no solamente la comunicación a través de la palabra, sino también con gestos, movimientos, además que forma parte del lenguaje. Se trata de una comunicación total, con el interés de crear relaciones profundas y satisfactorias. A través de ella, se logra un elevado grado de interacción y mayores posibilidades de éxito en el intento comunicativo. Implica un cambio de conducta entre el emisor y el receptor del mensaje.

La comunicación interpersonal es un acto creativo, que ofrece, tanto al emisor como al preceptor, la posibilidad de una expansión sin límites por vía del diálogo.

El diálogo es la forma más completa de comunicación entre los hombres. Se opone al homólogo, pues sí pone énfasis en el receptor del mensaje, se remite simultáneamente a varios marcos de referencia y con suma frecuencia utiliza oraciones interrogativas. Así mismo, permite la exteriorización de las ideas por medio de la conversación.



En el siguiente ejemplo demuestra lo antes expresado:

- “¡Buen café! -exclamo saboreándolo- ¿Lo coló usted, viejo?
- No, señor. Lo coló la niña, como el de ayer tarde, que si mal no recuerdo, me hizo usted la misma pregunta. Y se lo mandé con sus saludos, ya que se me olvidaba dárselos
- Buena mano tiene la hija de su padre.
- ¿Y de quién va a ser, pues si no de su padre?
- Quise decir que sí como el doctor tiene buena mano para la medicina, la tiene ella, por herencia, para los quehaceres de la casa. Dígale que le agradezco mucho sus saludos.
- ¡Buena mano y bonita voz! Las dos cosas que adornan más a una mujer.”

En este discurso, el soporte fundamental es el diálogo. Hablan dos personajes: Hinojosa y Florentino. A través de su conversación se entra en contacto con un hecho cotidiano: tomar café; asimismo, se revelan sentimientos, ideas, actitudes, emociones, etc. Se conjunta el mundo exterior y el mundo interior. He aquí el valor del diálogo.

Esta forma expresiva permite la comunicación en las más variadas formas. Ello puede ser observado en los siguientes ejemplos:

Suministrar una información: Lo coló la niña como el de ayer tarde...

Expresar una orden, Dígale que le agradezco

Mandato o ruego: mucho sus saludos

Hacer preguntas: ¿Lo coló usted, viejo?

Emitir una opinión: Buena mano tiene la hija de su padre

El diálogo no sólo permite establecer conversación, sino que también es empleado en las obras dramáticas, en las de carácter narrativo, en la prensa, radio, cine y televisión.

El diálogo, como se ha visto, es una relación recíproca que se establece entre dos o más seres, que alternativamente expresan sus ideas, sensaciones o afectos.



Representa un valioso medio para unificar a los seres, acercarlos, cubrir la distancia entre ellos a través de la emisión y recepción de mensajes portadores de sentido.

El diálogo se destruye cuando no se sabe:

- Oír y entender las razones de los otros.
- Expresar un punto de vista con sosiego, serenidad y equilibrio.
- Respetar y tolerar la opinión divergente.
- Sustituir el prejuicio prepotente por el juicio ponderado.
- Derogar la compulsividad vehemente por el análisis pertinente.
- Subrayar el espíritu de solidaridad en lugar de la estridencia enrojecida.

Para mejorar la comunicación en profundidad, hay que mejorar las relaciones interpersonales.



COMUNICACIÓN MASIVA

Al crecer la civilización y hacerse poderosa, sobrevino la necesidad de nuevos medios de comunicación, cónsonos con ese desarrollo. Así pues, al buscar el hombre su propia trascendencia, utilizó instrumentos que permitieron la extensión de sus sentidos.

De la comunicación directa, personal, se pasa a una comunicación pasiva. Esto quiere decir que cuando las implicaciones del mensaje van más allá de nuestras propias fronteras, se debe recurrir a medios técnicos para ampliar el contenido y la fuerza de lo que se quiere comunicar. Se pasa de la esfera humana a la esfera social y masiva. El proceso comunicacional sigue siendo el mismo, lo que cambia son los medios utilizados. Ya no nos centramos solamente en las personas, sino que se requiere de ciertos instrumentos de carácter técnico para ampliar los contenidos de los mensajes y, en consecuencia, elevar el radio de acción y las posibilidades de lograr mayores efectos.

Esta creación de nuevos medios se dio en forma gradual. Después de la escritura cuneiforme, se produjo una revolución cultural con la invención de la imprenta (siglo XV). Gracias a ella, la palabra escrita pudo llegar a miles de personas, comenzó a hacerse masiva o planetaria. Surgieron luego: el periódico, el alfabeto Morse, el telégrafo y más tarde: el cinematógrafo, la telegrafía sin hilos, la radio, el radar y en 1940 la televisión.

Esta explosión tecnológica de medios ha transformado la dinámica social, ya que permite la transmisión instantánea de mensajes, a cualquier distancia y a un número infinito de receptores.

La información se hace uniforme porque llega a todo el planeta. Todo el mundo se entera de las reuniones de la OPEP, del alza o baja del dólar, del último grito de la moda, etc.

En el ayer, el hombre era un ser ávido de información: hoy no puede escapar al flujo constante de mensajes que le vienen de todas partes, a través de los medios masivos de información.

El desarrollo de estos medios de comunicación masiva ha planteado nuevas formas de encarar el mundo, lo que constituye un reto para el hombre actual. El hombre está sometido a un continuo bombardeo de mensajes, de los cuales él no puede sustraerse. Los problemas que suscitan los medios de comunicación de masas son profundos y reflejan la transformación de nuestro mundo. El hombre actual es copartícipe de esa transformación.



El problema para el ser humano, en el momento actual, es poder establecer la comunicación casi perdida a causa de ese bombardeo unilateral a que está sometido por la acción persuasiva de los medios de comunicación masiva. George Gergner³ refiriéndose a la comunicación humana expresa:

“la comunicación en el sentido humanizador más amplio es la producción, recepción y captación de mensajes que transmiten conceptos del hombre acerca de lo que es, de lo que es importante y de lo que es correcto.”

Insiste Gergner en la condición humana de la comunicación, aún cuando en la época actual existen diferentes maneras de vivir y distintas épocas culturales, aunque superpuestas. Todo ello inmerso en un contexto comunicativo de mensajes e imágenes, donde todo transcurre rápidamente. La interacción tiende a ocultarse bajo la capa de lo planetario que lo envuelve todo, su distribución tiende ahora a ser más desigual. Son muy pocas las personas que mantiene dominio; lo que influye directamente sobre el flujo de la comunicación enviada y recibida. Esto puede provocar la integración de un individuo, pero también su desintegración del grupo, cuando considera que no es tomada en cuenta en el proceso comunicativo. Al aumentar la desigualdad y la desproporción del flujo informativo se crea un potencial de influencia social, en el cual uno o varios individuos pueden cambiar actitudes, sentimientos y conductas de otras personas, lo cual tiende a definirse como “poder social” o “poder del pueblo”.

Así, el hombre actual llega a constituirse en masas, en razón de la transformación de la sociedad, en sociedad de consumo y en donde sólo prevalece la producción masiva de símbolos y mensajes. Máquina y sociedad marchan juntos, pero no en forma paralela al hombre, quien se ha quedado en la periferia dentro de su propio ambiente simbólico.

Precisamente eso es lo que le impone la universalidad de las comunicaciones. El hombre sólo importa, en la medida que es consumidor de mensajes transmitidos por la televisión, la radio o la prensa.

A tal situación se le debe dar una respuesta, ya que el hombre no puede vivir aislado en sí mismo, individualizado y desvinculado de su presente y acontecer histórico. El hombre no puede vivir en la “aldea” que se le sugiere, ni tampoco permanecer en la sociedad de las masas que se le ofrece.

El debe buscar la comunicación, reencontrarse con ella y restablecerla, debe recuperar su sitio como principal protagonista de la historia y dejar de ser pseudouniversal, producto de la redundancia, y miembro de una sociedad particularizada.

³ Profesor :George Gergner Teoría de Cultivo 1960.



El debe adquirir conciencia de lo que él representa para la humanidad y reaprender a leerse, a escucharse, a hablarse, a establecer el diálogo, a confundirse con los demás en una conversación universal donde él pueda ser emisor y receptor, al mismo tiempo, con idénticas posibilidades.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

De superior a subordinado. La que baja de unidades administrativas superiores a las unidades inferiores (de gerente a subgerente, de jefe de unidad a jefe de sección, etc.). El mensaje generalmente contiene órdenes, instrucciones, normativas, etc.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

De subordinado a superior. Es contraria a la anterior. Va de unidades administrativas inferiores a las unidades superiores. El mensaje generalmente contiene informes, relaciones de cuentas, solicitudes, etc.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL

Entre personas de igual nivel jerárquico. Circula en la empresa entre unidades de una misma jerarquía administrativa (de gerente a gerente, de sección a sección).

1.2 Tipos de comunicación.

Según el código que en ellas se ocupe, existen distintos tipos de comunicación:

- **Lingüística escrita:** cuando el código empleado es lingüístico escrito. Por ejemplo, la correspondencia por carta.
- **Lingüística oral:** cuando el código empleado es lingüístico oral. Por ejemplo, cuando conversamos.
- **No lingüística visual:** cuando el código empleado es no lingüístico visual. Por ejemplo, la publicidad.
- **No lingüística gestual:** cuando el código empleado es no lingüístico gestual. Por ejemplo, los gestos que utilizamos a diario.
- **No lingüística acústica:** cuando el código empleado es no lingüístico acústico. Por ejemplo, la sirena de la ambulancia.

Códigos No Lingüísticos.

Son aquellos códigos que no necesitan del lenguaje. No requieren de un idioma determinado para ser capaces de transmitir el mensaje.

Para que estos códigos sean útiles, tanto el emisor como el receptor deben saber sus significados, pero no tienen que saber leer ni escribir. Ellos se debe a que estos códigos, como no utilizan el lenguaje, no son escritos ni orales.

Los códigos no lingüísticos se dividen en *código no lingüístico visual*, *código no lingüístico gestual* y *código lingüístico auditivo*.

Código No lingüístico Visual.

Se transmite a través de la vista. Para captar el mensaje, el receptor debe *ver* la señal que el emisor le envía. No debemos confundir ver con leer.

En cuanto a la relación con el código lingüístico escrito, también hay que verlo; pero no basta con eso, porque hay que saber leer y conocer el idioma para comprender el mensaje. En cambio, cuando nos comunicamos con el código no lingüístico visual, solo basta con ver.

Un ejemplo típico de código no lingüístico visual es el de la mayoría de las señales de tránsito, que son utilizadas en lugar de letreros escritos de manera que es mucho más fácil captar el mensaje aún si no sabemos leer ni escribir o si no conocemos el idioma en el que un letrero podría estar escrito.

Ejemplos de Códigos No Lingüísticos Visuales.

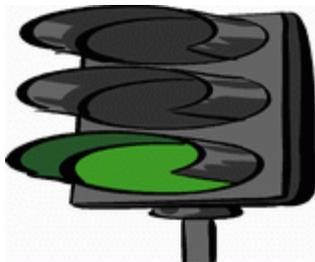
1. Señal tránsito "Hombres Trabajando".



a) **Significante:** la señal de tránsito "Hombres Trabajando".

b) **Significado:** el conductor debe tener cuidado y precaución porque hay hombres trabajando en la calle cerca del lugar donde está ubicada la señal de tránsito.

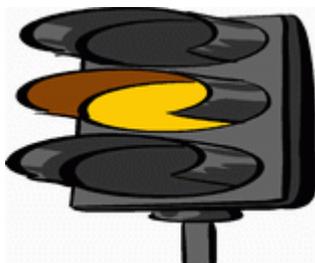
2. Semáforo con luz verde.



a) **Significante:** el semáforo con luz verde.

b) **Significado:** el conductor tiene paso libre y no debe detener el vehículo mientras el semáforo indique el color verde.

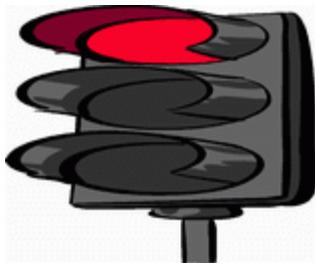
3. Semáforo con luz amarilla.



a) **Significante:** el semáforo con luz amarilla.

b) **Significado:** el conductor puede seguir avanzando pero debe tener precaución porque en breves segundos aparecerá la luz roja en el semáforo, indicando que el vehículo debe detenerse obligatoriamente.

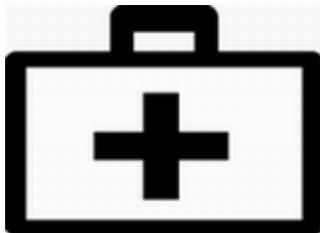
4. Semáforo con luz roja.



a) **Significante:** el semáforo con luz roja.

b) **Significado:** el conductor no debe avanzar y debe detener el vehículo obligatoriamente hasta que aparezca nuevamente la luz verde.

5. Maleta con una cruz impresa.



a) **Significante:** una maleta con la figura de una cruz impresa en la parte frontal.

b) **Significado:** botiquín de primeros auxilios.

6. Persona en silla de ruedas.



a) **Significante:** una persona en silla de ruedas.

b) **Significado:** que el lugar en donde aparece la imagen es exclusivo para personas que utilizan silla de ruedas.

7. Persona botando basura en un basurero.



a) **Significante:** una persona botando basura en un basurero.

b) **Significado:** que se debe depositar la basura en sus depósitos correspondientes y no botarla en cualquier lugar.

8. El Sol.



- a) **Significante:** el Sol radiante.
- b) **Significado:** que es época de verano.

9. Una nube con un rayo.



- a) **Significante:** una nube con la representación de un rayo atravesándola.
- b) **Significado:** que hay o habrá una tormenta eléctrica.

10. La luna.



- a) **Significante:** la Luna.
- b) **Significado:** que es tiempo de dormir y descansar o que ya llegó la noche.



11. Computadoras alrededor del mundo.



a) **Significante:** computadoras rodeando al mundo con líneas que hacen contacto entre una y otra.

a) **Significado:** computadoras trabajando en red o internet.

12. Signo de Dólar.



a) **Significante:** el signo de Dólar.

b) **Significado:** el dinero y la riqueza.

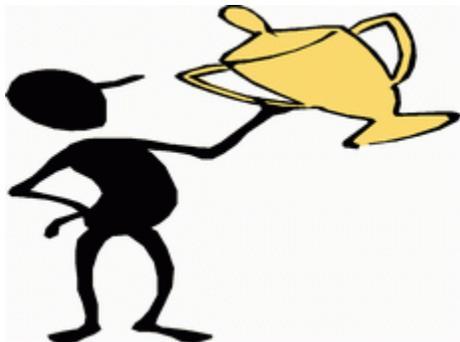
13. Un sobre.



a) **Significante:** un sobre cerrado.

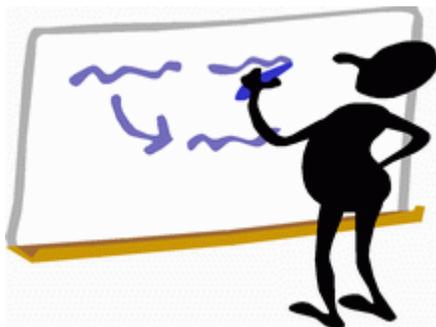
b) **Significado:** una carta o el correo.

14. Hombre con una copa color amarillo.



- a) **Significante:** una persona levantando una copa color amarillo.
- b) **Significado:** el ganador o el campeón de un evento competitivo.

15. Hombre escribiendo sobre la pizarra.



- a) **Significante:** una persona escribiendo sobre una pizarra.
- b) **Significado:** el profesor enseñando o dando una clase.

16. Hombre levantando una bandera blanca.



a) **Significante:** un hombre escondido detrás de unas piedras levantando una bandera blanca.

b) **Significado:** darse por vencido o pedirle la paz al enemigo.

17. Foco encendido.



a) **Significante:** un foco irradiando luz o encendido.

b) **Significado:** el nacimiento repentino de una buena idea o de la solución a un problema.

18. Varita y sombrero.



- a) **Significante:** una varita apuntando hacia el interior de un sombrero.
- b) **Significado:** la magia con la que un mago haría aparecer algo del interior del sombrero con su "varita mágica".

19. Bandera con cuadros negros y blancos.



- a) **Significante:** una bandera de cuadros negros y blancos.
- b) **Significado:** en las competencias de automóviles es la el modo de indicar que los competidores pueden poner en movimiento sus vehículos y se le conoce como "bandera de salida".

20. Cerdo con una abertura en la parte superior.



a) **Significante:** un cerdo con una abertura en su parte superior.

b) **Significado:** una alcancía para guardar dinero o el ahorro.

Código No Lingüístico Gestual.

En este código, el emisor transmite sus mensajes a través de *gestos*, utilizando su cuerpo. Podría parecerse al código no lingüístico visual, ya que se trata de un signo o señal comunicativa que el receptor también debe recibir a través de la vista. Pero no debemos confundirnos, pues lo que distingue a este tipo de código es su origen. Este consiste en que el emisor hace gestos para transmitir el mensaje, en cambio, el otro corresponde a cualquier señal que solo es necesario ver.

Un ejemplo de código lingüístico gestual es el lenguaje de los sordomudos.

Ejemplos de Códigos No Lingüísticos Gestuales.

Código No Lingüístico Auditivo.

También se le llama *código no lingüístico acústico o sonoro*. Se transmite a través del oído, es decir, el receptor debe escuchar la señal para recibir y entender el mensaje.

En el código no lingüístico auditivo, *la señal es más universal* y no incluye palabras ni nada lingüístico ni tampoco elementos visuales.

NOTA: en cualquier situación comunicativa, hay que cuidar no confundir el emisor con el objeto que produce el sonido, ya que estos objetos suelen servir simplemente como un medio para que el verdadero emisor transmita el mensaje. Por ejemplo, en el caso de las campanas de la iglesia, es el sacerdote y no las campanas, quien desea transmitir a toda la comunidad que la misa va a comenzar.



Ejemplos de Códigos No Lingüísticos Auditivos.

1. Campanas de una iglesia.

a) **Significante:** las campanas de una iglesia.

b) **Significado:** anuncian que la Misa va a comenzar.

2. Sirena de una ambulancia.

a) **Significante:** la sirena de una ambulancia.

b) **Significado:** avisa a los demás para que le abran paso porque hay una persona en estado grave de salud que necesita ser trasladada urgentemente a un hospital.

3. Automóvil pitando.

a) **Significante:** el sonido del pito de un automóvil repetidamente.

b) **Significado:** indica a otro vehículo que debe apurarse, moverse o apartarse.

4. Alarma de un banco o negocio.

a) **Significante:** la alarma de un banco o de un negocio.

b) **Significado:** que se está efectuando un robo o que hay peligro de robo.



1.3 Elementos del proceso comunicativo.

Elementos de la comunicación humana

El objetivo principal de todo sistema es adaptarse a la comunicación, es intercambiar información entre dos entidades. Un ejemplo particular de comunicación entre una estación de trabajo y un servidor a través de una red telefónica pública. Otro posible ejemplo consiste en el intercambio de señales de voz entre dos teléfonos a través de la misma red anterior. Los elementos claves de este modelo son:

- **Fuente o Emisor (Remitente).** Este dispositivo genera los datos a transmitir: por ejemplo teléfonos o computadores personales.

Fuente Transmisor Sist. de Transmisión o canal Receptor Destino Diagrama general a bloques Sistema fuente Sistema destino Teoría de las telecomunicaciones.

- **Transmisor.** Transforma y codifica la información, generando señales electromagnéticas

Susceptibles de ser transmitidas a través de algún sistema de transmisión. Por ejemplo, un módem convierte las cadenas de bits generadas por un computador personal y las transforma en señales analógicas que pueden ser transmitidas a través de la red telefónica.

- **Sistema de transmisión.** Puede ser desde una sencilla línea de transmisión hasta una compleja red que conecte a la fuente con el destino.
- **Receptor.** Acepta la señal proveniente del sistema de transmisión y la transforma de tal manera que pueda ser manejada por el dispositivo destino. Por ejemplo, un módem captará la señal analógica de la red o línea de transmisión y la convertirá en una cadena de bits.
- **Destino (Destinatario) (“Destinación”).** Toma los datos del receptor.

Aunque el modelo presentado puede parecer sencillo, en realidad implica una gran complejidad. Para hacerse una idea de la magnitud de ella a continuación una breve explicación de algunas de las tareas claves que se deben realizar en un sistema de comunicaciones.



- **Utilización del sistema de transmisión.** Se refiere a la necesidad de hacer un uso eficaz

de los recursos utilizados en la transmisión, los cuales típicamente se suelen compartir entre una serie de dispositivos de comunicación.

- **Implemento de la interfaz.** Para que un dispositivo pueda transmitir tendrá que hacerlo a

Través de la interfaz con el medio de transmisión.

- **Generación de la señal.** Ésta se necesitará una vez que la interfaz está establecida, Las características de la señal, tales como, la forma y la intensidad, deben ser tales que permitan: 1) ser propagadas a través del medio de transmisión y 2) ser interpretada en el receptor como datos.
- **Sincronización.** Las señales se deben generar no sólo considerando que deben cumplirlos requisitos del sistema de transmisión y del receptor, sino que deben permitir alguna forma de sincronizar el receptor y el emisor. El receptor debe ser capaz de determinar cuándo comienza y cuándo acaba la señal recibida. Igualmente, deberá conocer la duración de cada elemento de señal.
- **Gestión del intercambio.** Esto es que si se necesita intercambiar datos durante un período, las dos partes (emisor y receptor) deben cooperar. En los dispositivos para el procesamiento de datos, se necesitaran ciertas convenciones además del simple hecho de establecer la conexión. Se deberá establecer si ambos dispositivos pueden Enlace de comunicación Estación de trabajo Módem Medio de Módem transmisión Servidor transmitir simultáneamente o si deben hacerlos por turnos, se deberá decidir la cantidad y el formato de los datos que se transmiten cada vez, y se debe especificar que hacer en caso de que se den ciertas contingencias.
- **Detección y corrección de errores.** Se necesita en circunstancias donde no se pueden tolerar errores es decir, cuando la señal transmitida se distorsiona de alguna manera antes de alcanzar su destino.
- **Control de flujo.** Se utiliza para evitar que la fuente no sature al destino transmitiendo datos más rápidamente de lo que el receptor pueda procesar o absorber.
- **Direccionamiento y encaminamiento.** Se utiliza cuando cierto recurso se comparte por más de dos dispositivos, el sistema fuente deberá de alguna manera indicar a dicho recurso compartido la identidad del destino. El sistema de transmisión deberá garantizar que ese destino, y sólo ése, reciba los datos.



- **Recuperación.** Se utiliza cuando en una transacción de una base de datos o la transferencia de un fichero, se ve interrumpida por algún fallo, el objetivo será pues, o bien ser capaz de continuar transmitiendo desde donde se produjo la interrupción,

Teoría del proceso comunicativo

Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación (feed-back, mensaje de retorno o mensaje secundario).

- **Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.
- **Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder enviarlo de manera entendible -siempre que se maneje el mismo código entre el emisor y el receptor- al receptor.
- No existe un iniciador en el proceso comunicativo, a lo sumo existe una instancia primaria de emisión verbal -que se confunde con el que "habló primero"- pero la comunicación debe ser entendida como un proceso dinámico y circular, sin principio ni fin. Podemos iniciar el acto comunicativo preguntando la hora a alguien, pero inevitablemente la comunicación comenzó mucho antes, al ver a la persona, al acercarse prudentemente a la distancia mínima -proxémica- de dos personas desconocidas, al mirar a la persona a los ojos o al insinuar que se quiere hablar. Como se puede ver, la comunicación no se limita al habla o a la escritura: es un complejo proceso interminable de interacción mutua.
- **Receptor o decodificador:** Es el punto (persona, organización) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe, lo almacena, e incluso da una respuesta, intercambiando los roles. En este caso, donde un receptor o perceptor se transforma en emisor al producir y codificar un nuevo mensaje para ser enviado al ente emisor -ahora devenido en receptor- es donde se produce el *feed-back* o retroalimentación; y es lo que comúnmente sucede en cualquier comunicación interpersonal.
- **Código:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria y socialmente convenida ya que debe estar codificado de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática, todo lo que nos rodea son signos codificados.



- **Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información debidamente codificada.
- **Canal:** Es por donde se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica. Cuando la comunicación es interpersonal -entre personas y sin ningún medio electrónico de por medio, como una conversación cara cara (de ahí "interpersonal")- se le denomina canal. Pero cuando la comunicación se realiza por medio de artefactos o instancias electrónicas o artificiales, se le denomina Medio. Por ejemplo: Una charla de café, canal; una llamada telefónica o un mensaje de texto, un Medio. Los medios de comunicación masiva -TV, Radio, Periódicos, Internet, etc.- tienen por canal a un Medio.
- **Referente:** Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- **Situación:** Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- **Interferencia, barrera o ruido:** Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido
- **Retroalimentación o realimentación** (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces sólo hay información mas no comunicación.



1.4. Barreras de la comunicación.

Se entiende por tal a todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de aquella.

Pueden ser: Barreras semánticas, Barreras fisiológicas, Barreras psicológicas, Barreras físicas, Barreras administrativas.

Barreras semánticas.

Tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica.

Ej.: Éste sí que es un **pesado**.

Barreras fisiológicas.

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial.

Ej. **Sordera - deficiencias fonológicas (sordomudos)**

Barreras psicológicas.

Hay muchos factores mentales que impiden aceptar o comprender una idea.

Algunos de ellos son:

No tener en cuenta el punto de vista de los demás
Sospecha o aversión
Preocupación
o emociones ajenas al trabajo
Timidez
Explicaciones insuficientes
Sobre valoración de sí mismo.



Todos estos factores influyen en la persona que escucha para que acepte o rechace las ideas que le han sido comunicadas. A una persona generalmente es necesario explicarle, convencerla. Observar su actuación y también dejar que ella le hable a usted.

Algunas de las causas que contribuyen a formar barreras psicológicas son:

Alto estatus Poder para emplear o despedir Uso del sarcasmo actitud despótica críticas punzantes uso de conocimientos precisos y detallados facilidad en el uso del lenguaje maneras demasiado formales apariencia física imponente Interrumpir a los demás cuando hablan.

Barreras físicas.

La distancia y el exceso de ruido dificultan la comunicación, así como las interferencias en el radio o en el teléfono. Es preciso tratar de eliminarlas lo más posible.

Barreras administrativas.

Son las que se originan en estructuras organizacionales inadecuadas, mala planeación y deficiente operación de los canales.

Pueden salvarse mediante:

- a) Aclaración anticipada de toda idea, antes de comunicarla.
- b) Interés en la retroalimentación, para verificar si el mensaje se recibió bien o no, si la reacción del receptor es la deseada.
- c) Especificación de la verdadera finalidad de la información a comunicar.

- d) Conocimiento del significado preciso de los conceptos, para eliminar malos entendidos.
- e) Utilización del lenguaje sencillo y directo.
- f) Empleo de múltiples canales de comunicación, a fin de asegurarse de que la información llegue hasta donde nos hemos propuesto.
- g) Aprovechamiento oportuno de las situaciones para transmitir el mensaje, pues las circunstancias emotivas en las que se encuentra el receptor puede alterar el contenido del mensaje.
- h) Refuerzo de las palabras con los hechos. Por lo general, este punto se descuida sobremanera.



FIG No- 2 Barreras de la comunicación.



Unidad 2 La Comunicación en las Organizaciones.

Competencia específica a desarrollar.- Desarrollar y aplicar habilidades de comunicación organizacional.

2.1 Campo Organizacional.

La comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización. Las colectividades en las que la comunicación en las organizaciones se lleva a cabo son consideradas típicamente como sistemas. Un sistema para organizar está compuesto por una serie de actividades interdependientes que al integrarse forman un conjunto específico de objetivos. Por lo tanto, la comunicación en las organizaciones se considera como un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas. Finalmente la comunicación entre los miembros de una organización implica la creación, intercambio (recepción y envío), proceso y almacenamiento de mensajes.

A pesar del hecho de que las organizaciones han existido desde los tiempos bíblicos de una u otra forma, no fue sino hasta principios de siglo XX que las teorías formales de la organización fueron desarrolladas y deseminadas ampliamente. La mayor parte de estas teorías establecen principios claros acerca de la comunicación en las organizaciones o hacen suposiciones implícitas acerca del rol de la comunicación de las organizaciones “eficientes”.



Figura N.-3 Campo Org.

2.2 Comunicación Formal e Informal.

Teniendo en cuenta si la comunicación se efectúa dentro o fuera de la estructura jerárquica de la empresa, hablamos de:

- **Comunicación Formal:** Es la propia organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea para transmitir órdenes e instrucciones, o cuestiones relacionadas con el trabajo.
- **Comunicación Informal:** Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

Teniendo en cuenta la **dirección del mensaje dentro de la empresa**, hablamos de:

Comunicación Vertical:

Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección). Ejemplos: Encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, reuniones con subordinados, etc.

Será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tabloneros de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc.



Comunicación Horizontal:

Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación.

Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios departamentos.

Ejemplo: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.

Según el **código que se utilice en el mensaje**, puede haber:

Comunicación Verbal, que a su vez puede ser:

Oral, si se transmite mediante la voz, de manera que el receptor oye el mensaje y permite aclarar dudas de forma inmediata, mediante la retroalimentación.
Ejemplo: entrevistas, reuniones, debates...

Escrita, si se transmite por medio de la escritura, de manera que el receptor lee el mensaje y permite su posterior lectura, en caso de olvido, de manera que es difícil de tergiversar.

Ejemplo: carta comercial, informes, memorándum, avisos o anuncios...

Comunicación No Verbal, es la que se realiza a través de signos no lingüísticos muy variados, como movimientos del cuerpo, gestos, el aspecto de una persona, su forma de vestir. Suele acompañar a la comunicación oral, por lo que permite matizar o enfatizar lo expresado de forma oral. A veces puede restar credibilidad al mensaje oral si no coincide con éste.
Ejemplo: en la entrevista de trabajo hemos de cuidar nuestro aspecto, higiene, forma de saludar, de sentarnos, evitar los tics...

La comunicación formal es aquella que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones. Sirve para llevar a cabo una mayor eficacia organizativa.

La **comunicación informal** fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados.

Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.



Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan una mayor efectividad laboral, mayor emotividad dentro de la organización y mejores resultados no productivos.

2.3 Redes de Comunicación.

Las redes de la comunicación definen los canales por los cuales fluye la información. Los canales de una organización pueden ser formales o informales y cada uno tiene un uso respectivo dentro de la empresa. Las redes Formales son generalmente verticales, siguiendo la cadena de autoridad y limitadas con las comunicaciones con las tareas empresariales. Por el contrario, las redes informales no son rígidas en su dirección, puede tomar cualquiera, saltar niveles de autoridad y seguramente satisface necesidades sociales de los miembros internos de la organización, por ejemplo los rumores o chismes. Ahora bien, una red formal se puede presentar de tres formas: la cadena, la rueda y todo el canal.

La cadena sigue rígidamente la cadena formal de mando. Se utiliza si la precisión de los datos es lo más importante.

Cadena

La rueda se apoya en un líder para actuar como un conducto central para todas las comunicaciones del grupo, facilita el surgimiento de un líder, es rápido y alta precisión.

Rueda

Toda la red del canal permite que todos los miembros del grupo se comuniquen en forma activa el uno con el otro y es más adecuada si se busca una mayor satisfacción, su precisión es moderada y no es probable que surjan líderes.

Todos los Canales

En cuanto a las redes informales la información puede correr entre los miembros en forma de chisme o rumor, no es controlada por la gerencia y es percibida para los empleados como más confiable y creíbles que las informaciones emitidas por la gerencia a través de las redes formales, Los rumores emergen como una respuesta a las situaciones que son importantes para nosotros, donde existe la ambigüedad y en condiciones que crean aprensión, por ejemplo el secreto y la competencia que típicamente prevalecen en las organizaciones alrededor de los temas como la designación de nuevos jefes, reubicación de las oficinas y nuevas asignaciones de trabajo.

Es importante entender que el chisme es una parte de la red de información de cualquier grupo u organización, le muestra a los gerentes aquellos temas que los empleados consideran importantes y provocadores de ansiedad, de esta forma el gerente puede minimizar las consecuencias negativas de los rumores al limitar su rango e impacto.

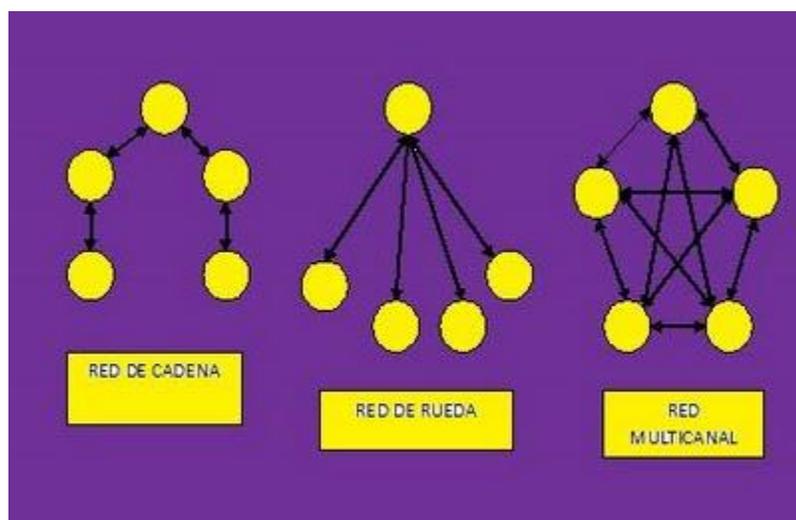


FIGURA N.- 4 Redes de Comunicación.

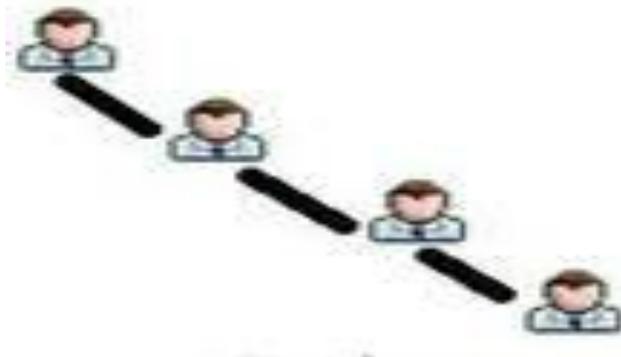
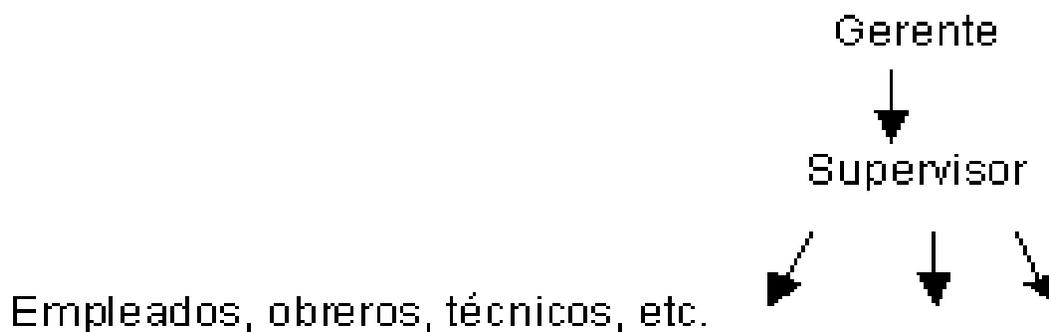


Figura N.- 5 Red en Cadena.

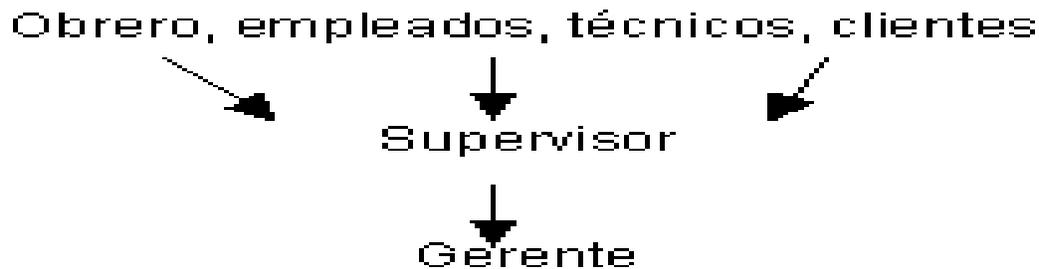
2.4 Flujos de la Comunicación.

Dirección de la Comunicación: La Comunicación puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.

DESCENDENTE: Es la comunicación que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.



ASCENDENTE: Esta comunicación fluye en forma apuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización. Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.





Ejemplos Organizacionales de Comunicación Ascendente:

- a) Informes de desempeños preparados por supervisores
- b) Buzones de sugerencia
- c) Encuesta de actitud de los empleados
- d) Procedimientos para expresar quejas
- e) Encuestas.

LATERAL: Este tipo de comunicación se da cuando dos o más miembros de una organización cuyos puestos están al mismo nivel intercambian información. Por ejemplo comunicaciones entre supervisores de varias plantas o departamentos.

Este tipo de comunicación es muy positiva para evitar proceso burocráticos y lentos en una organización, además, es informal y promueve a la acción.

Supervisor Depto. Compras



Supervisor Depto de Finanzas

Unidad 3 Herramientas de la Comunicación.

Competencia específica a desarrollar.- Identificar y comprender las herramientas de la comunicación.

3.1. Formas básicas de comunicación escrita en las organizaciones.

3.1.1. Oficio

3.1.2. Memorando

3.1.3. Circular

3.1.4. Carta

3.1.5. Informe

3.1. Formas básicas de comunicación escrita en la organización.

En nuestro mundo actual es obvia la importancia de la comunicación. Se nos exige en todas partes: en la escuela, en el trabajo y en múltiples actividades cotidianas.

La comunicación es como la imagen de una preparación del individuo. Muchas personas tienen estudios, e incluso títulos universitarios, pero lamentablemente no existe una buena facilidad de comunicación es cada uno de ellos.

Lo que nos proponemos aquí entonces, es ofrecer el medio para acercarse hacia ese conocimiento, un poco más orientado a la comunicación escrita. Dado que ésta no más que un instrumento, vamos a intentar aprender a manejarlos a fin de poder emplear mejor nuestros conocimientos de redacción.

El trabajo ha sido concebido también, pensando en un grupo de alumnos y personas, sin embargo, no descartamos nosotros como estudiantes la posibilidad de una utilización autodidacta. Consideramos que tiene elementos suficientes para entenderse perfectamente bien.

El trabajo se compone de temas que forman parte de la comunicación escrita, en estos se integran los aspectos más relevantes y relativos a formatos comunes de mencionado tipo de comunicación. Aunque tradicionalmente estos aspectos de un carácter sencillo, la experiencia nos ha demostrado que es difícil su dominio y se hacen difíciles incluso en trabajos de carácter profesional.



VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA.

1. Ventajas de la Comunicación Escrita.

-La Comunicación escrita tiene permanencia. Con esto nos referimos a que siempre poseemos la información en escritos para volverla a usar.

-Reflexión antes de Escribir. Podemos pensar y definir bien lo que queremos expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente Utilizarlo.

-Se Registra la Información.

-Es Fuente de Consulta. Como se entiende, esta comunicación siempre puede tener un uso posterior como medio de información ya que está escrita permanentemente.

-Desventajas de la Comunicación Escrita.

No hay retroalimentación Inmediata. Es clara la diferencia entre la interactividad que hay en la comunicación escrita y verbal en cuanto a un aprendizaje inmediato. Puede haber una Interpretación Equivoca del Mensaje. Como no existe una persona que explique el mensaje de la información o su contenido en esta como en la comunicación verbal; esta se puede prestar a otros entendimientos que no sean los propuestos.

-Baja el Nivel de Interdependencia.

-Fomenta el Aislamiento.

2. Características de la Comunicación escrita.

A. Claridad.

Podemos hablar de la claridad como una cualidad de la comunicación escrita que es la distinción con que percibimos las sensaciones por medio de los sentidos o las ideas y todo esto por medio de la inteligencia.

Es decir, escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien digeridos. La claridad es la exposición limpia, correcta, es redactar un texto entendible sin que dé lugar a dudas.

B. Precisión.

Es la obligación o necesidad imprescindible que fuerza a ejecutar una cosa. Determinación, exactitud rigurosa, puntualidad, concisión. Tal vez la brevedad y precisión en la expresión de los conceptos obligándonos a emplear únicamente las palabras que sean precisas y necesarias para expresar lo que queremos, es decir, expresar nuestros pensamientos con el menor número de palabras bien estructuradas.

C. Síntesis.

En el compendio de aspectos de un texto pero no de todos sino únicamente de lo más importante, de las parte más esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con nuestras propias palabras.

D. Naturalidad.

Con esto nos referimos a utilizar la lengua más usual o más habitual. Escribir con nuestro propio vocabulario sin rebuscamientos en el modo de proceder.

E. Cortesía.

Tratar con atención y respeto a la persona a la cual le redactamos, lo cortés no quita la sencillez, la cortesía es parte de la educación y por lo tanto debemos de tenerla muy en cuenta.

Métodos Estructurales de la Comunicación Escrita.

La comunicación escrita precisa una estructura para alcanzar las características de claridad, objetividad y concreción. La escritura representa a la comunicación, lo que el esqueleto para un organismo vivo vertebrado, es decir, existen varios métodos para acondicionar el contenido en función de un propósito determinado, orientación que conduce a la unidad de la comunicación. El método más elemental se debe a Rudyard Kipling⁴, y se aplica en la información periodística, y su propósito consiste en integrar en un todo armónico los elementos dispersos.

Para que toda información resulte completa debe responder a las siguientes preguntas:

¿Qué? (el suceso).

¿Quién? (el sujeto activo o pasivo al que se refiere la información).

¿Cómo? (la forma en que se desarrollan o son las cosas).

¿Dónde? (lugar de los hechos).

¿Cuándo? (tiempo).

¿Por qué? (explicación de causa).

El empleo de estas preguntas se conoce también como método estructural When virtud de que las palabras en inglés utilizadas originalmente en su planteamiento, comienzan con las letras wh (what?, who?, whom?, where?, when?, why?).

Otro de los métodos estructurales para integrar la comunicación escrita es el de Marshall McLuhan⁵. En este método, primero se identifica al objeto o situación sobre la que se va a escribir. Una vez ubicado el objeto, identificado y delimitado para que no existan posibilidades de equívocos o distorsiones, el objeto se “refiere a”, esto es, se le asignan las posibles relaciones que pueda tener con otro objeto u objetos, situación o situaciones, hechos o circunstancias. “Identificado el objeto” y “referido a”, se procede a fundamentar la tesis, posición, postura o planteamiento central, unidos entre sí argumentos, juicios e ideas.

⁴ Joseph Rudyard Kipling (1865-1936) Métodos estructurales de la comunicación.

⁵ Professor literary Marshall McLuhan 81911-1980) Explorations in Communication.



Terminada la estructuración del planteamiento o tesis, se pasa a elaborar las conclusiones. En consecuencia, las fases básicas del método estructural de McLuhan podemos enlistarlas de la siguiente manera:

- Identificación del objeto;
- Referirlo a...,
- Estructuración de la tesis o planteamiento; y, Conclusiones.

3.1.1. Carta Comercial.

Antes que nada debemos definir el concepto de CARTA: es el papel escrito por medio del cual se comunican dos personas, para tratar un asunto determinado. De acuerdo a su presentación y propósito, las cartas se distinguen unas de otras, por las características que cada una de ellas adquiere según el grupo al que pertenece. Nosotros nos vamos a referir específicamente a la carta comercial.

La carta comercial es la representación de una sociedad o establecimiento comercial, se dirige a similares para tratar asuntos de negocios. Se distingue por el membrete comercial diseñado por la negociación, los colores y en ocasiones los diseños que en el papel carta se imprimen. Generalmente se escribe a máquina y con tono amable y respetuoso.

Hay normas dentro de la correspondencia que exige que las cartas tengan una correcta presentación y distribución de los elementos que las componen. **Modelo No. 1 que contienen el esquema y ejemplo de una carta comercial al anexo de este trabajo.**

Partes que componen el esquema de la carta comercial:

Membrete. Inscripción impresa en la parte superior del papel de escribir que indica el nombre, domicilio y ciudad en donde se encuentra la persona, negocio o sociedad que remite la carta

.Lugar y Fecha. Se forma del nombre de la ciudad y estado donde se remite la carta, del día, mes y año en que se escribe.

Destinatario. Nombre, domicilio y lugar de la persona a quien se remite la carta. Se le ubica abajo del lugar y fecha, en el margen izquierdo superior como lo muestra el esquema respectivo.

Vocativo. Saludo anterior al texto. Su colocación es abajo y en dirección vertical del margen del destinatario. Al finalizar su escritura se escriben dos puntos.

Texto. Llamado también cuerpo de la carta. Consiste en el desarrollo del asunto a tratar en la masiva. Se sugiere iniciarlo con una introducción y finalizar con una conclusión.

Despedida. Frase final de la carta. Se utiliza la adecuada de acuerdo al tipo de comunicado.

Antefirma. Contiene el lema comercial, la denominación del negocio o la razón social.

Firma. Elemento que se forma de dos partes: nombre y apellidos de la persona que escribe y la rúbrica correspondiente

Cargo. Se refiere al puesto que desempeña la persona que suscribe la carta y se ubica debajo de la firma.

Anexos. Si al documento se adjunta otro, es conveniente especificarlo en la parte inferior; abajo del cargo.

Otros Datos. No siempre se utiliza esta parte, sólo cuando se requiera que el contenido de la carta llegue a otras personas por medio de copias. Se ordena por jerarquías y se utiliza la abreviatura c.c.p. (con copia para...).

Referencias Finales. Como medida de control de la correspondencia, en la esquina inferior izquierda, deberán anotarse con letras mayúsculas las iniciales del nombre del que suscribe, separarlas por una diagonal, como u otro signo; de la persona que escribe la carta.

3.1.2. Memorándum.

En la correspondencia el memorándum es la comunicación breve que se utiliza para recordar un asunto o dar indicaciones simples. El nombre común de este escrito es memorándum, pero se acepta el término memorando. En plural el término es memorándumes, memoranda o memorandos. Es informal y nunca se debe utilizar para sancionar a una determinada persona.

La mayoría de las oficinas oficiales, ordenan la impresión de su formato en tamaño media carta. En él aparecen el membrete y la palabra MEMORANDUM ubicada en la parte central superior del papel. Su redacción es sencilla y breve, sólo se anota el asunto cuando el texto es extenso, la fecha esa puede escribir abreviada; no lleva vocativo, se usa la despedida "Atentamente", es interno. Algunos de los asuntos rutinarios que se tratan el memorándum pueden ser las indicaciones de tareas para un subordinado, nota de asuntos a tratarse en reuniones de trabajo, anotación de compromisos, recordatorios de las actividades a realizarse durante el día, etc.

Los elementos de memorándum son los siguientes:

- Membrete
- La palabra memorándum centrada
- Asunto; que es un breve resumen de lo que contiene el texto
- Fecha
- Dirección
- Texto
- Despedida
- Antefirma
- Firma
- Referencias finales.



Algunos de los elementos arriba citados se omiten cuando el memorándum consigna casos de poca trascendencia.

El asunto, por ejemplo, puede excluirse en exposiciones muy cortas; la antefirma no es necesaria cuando el frecuente trato ha establecido confianza entre los correspondientes y rutina en los trámites; la dirección se reduce en muchos casos al nombre del destinatario, etc.

Recordamos que la utilización del memorándum es interna, es decir, sólo dentro de la empresa.

Modelo No. 2 del anexo para ver un ejemplo de memorándum.

3.1.3. Circular.

La circular es el escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias o a numerosas personas, a quienes interesa por igual.

La circular es documento que por igual se emplea en la tramitación de los asuntos oficiales y mercantiles. Debe por lo tanto, adecuar su estilo a las normas ya establecidas para la redacción del oficio y de la carta respectivamente, ya que de estos escritos solo difieren las circulares en ser comunicaciones colectivas.

Los elementos que componen a la circular son:

-Membrete

-La palabra circular centrada en la parte superior del papel

-Número o clasificación; este elemento se anota inmediatamente después de la palabra circular.

-Asunto; que es un breve resumen de lo que contiene el texto

-Fecha

-Dirección; nombre o designación de los destinatarios.

-Texto

-Despedida

-Antefirma

-Firma

-Referencias finales

La circular puede ser interna y externa.

Modelo No. 3 del anexo de este trabajo para un ejemplo claro de una circular.



3.1.4. Memoparte.

EL recado o memo parte es la manifestación mas elemental de la comunicación escrita en el contexto administrativo. En él se sienta un mensaje breve, claro, objetivo y conciso que no da lugar a dudas.

Su estructura responde a la necesidad de una comunicación rápida, mediante la cual el receptor puede actuar en razón del contenido.

Por su naturaleza, el memo parte es escrito, es corto, bien estructurado, no puede restarse a equívocos, pues estos originan consecuencias muy graves. Se describe en papeles pequeños. Adopta la especie de orden, instrucción, sugerencia, acuerdo, información.

Un ejemplo muy representativo es la anotación de la secretaria para informar a su jefe la reseña de una conversación telefónica.

Modelo No. 4 del anexo de este trabajo para un ejemplo claro de un memo parte.

3.1.5. Minuta.

La minuta es un documento escrito de la naturaleza informa que hace las veces de acta, solo que con una redacción muy breve y escueta que servirá de base para elaborar, cuando sea indispensable, el acta forma. Consigna el desarrollo de la reunión, el nombre de los participantes y la síntesis de sus proposiciones, así como la relación de acuerdos que tomaron los asistentes y los asuntos que fueron rechazados. Contiene también la relación de asistentes, la hora y lugar de la celebración y el objetivo de la reunión.

El agrupamiento de las minutas en un expediente para archivo, recibe el nombre de minutario. Con esta misma denominación en forma extensiva se llama también al conjunto de piezas postales (cartas, documentos e información escrita que tiene destino externo), así como a la correspondencia interna, cartas, memorados, memo partes y otros, cuyas copias se ordenan cronológicamente y en orden progresivo de referencia, a fin de que se conozca el movimiento de documentación escrita en un determinado periodo y se puedan hacer consultas en función de la fecha de expedición.

La referencia es una palabra que antecede a un número secuencia para contar con información que permita identificar la documentación escrita.

El formato del encabezado de un texto puede apegarse al siguiente modelo:

- Minuta de la sesión de trabajo.
- Lugar de la reunión (despacho del director x).
- Fecha de la sesión (día, mes y año).
- Relación de asistentes (nombre y puesto de los participantes).
- Objetivo de la reunión: concluir sobre las ventajas y desventajas para cerrar la operación de compraventa con x proveedor que ofrece x equipo.

(Se numeran las intervenciones, señalando en cada una el nombre del participante y las conclusiones a las que se van llegando).



Modelo No. 5 del anexo de este trabajo para un ejemplo de la minuta.

3.1.6. Acta.

El acta es el documento formal escrito, donde se protocolizan los asuntos tratados en una reunión y en el que se registran las intervenciones de sus participantes, para dejar constancia por escrito, de la forma en que fueron planteados. Es un documento en el cual se asientan los hechos sobresalientes de una reunión.

Contiene, entre otros, los datos siguientes: Ciudad, hora, fecha (día, mes y año), lugar (calle, número y colonia), nombre del organismo, relación de asistentes, objeto de la reunión, orden del día y narración breve, sintética y objetiva de lo acontecido, señalando el nombre de los que intervienen y el asunto que se va a tratar, así como la forma en que lo exponen; relación secuencial de los acuerdos y resoluciones tomadas y finalmente, señalamiento de la hora en que termina la reunión.

Se da fe del acta (firma ya sea del presidente de la asamblea o sesión, y del secretario que lo asiste o en caso de no haberse hecho éstas asignaciones, las firmas de los asistentes).

Cuando el acta es privada y no se levanta por un funcionario que tenga fe pública, es necesario de testigos de asistencia, que den fe bajo su firma.

Por disposición de algunas leyes, determinadas actas deben constar en libros especiales autorizadas para el efecto.

El siguiente ejemplo muestra un modelo usual que comúnmente es utilizado para las actas:

En la ciudad de _____, siendo las _____ horas del día _____ del mes _____ del año _____, y en el local que ocupan las oficinas de _____, ubicado en _____ del edificio número _____ de la calle _____; colonia _____, se reunieron los señores: _____, con el carácter, respectivamente, de _____, previa cita (o convocatoria) que se expidió _____, para el tratamiento del asunto siguiente: _____. En uso de la palabra, el señor _____ manifestó _____ (relación de hechos).

Registro de la intervención sucesiva de otras personas.

Determinación que se adopta, en su caso.

Para finalizar, el señor _____, que actúa como secretaria, dio lectura al acta, misma que fue aprobada en sus términos por los comparecientes, que firman al margen y alcance de este instrumento para constancia de su conformidad.



3.1.7. Informe.

Los informes son comunicados que pueden variar desde lo más simple hasta aquel que cubra requisitos más formales, ambos tienen como propósito el ayudar a las personas a comprender el ambiente de la institución a la cual pertenecen o tienen algún vínculo, de igual manera son el material que ayuda a funcionarios para la toma de decisiones.

Antes de redactar cualquier informe se debe tener en cuenta primeramente: ¿Quién lo va a hacer? Y ¿Qué uso va a tener? Los lectores podrían ser: colegas técnicos, especialistas en actividades técnicas relacionadas. Gerencia de línea, administradora y/o profana (todas las personas que no entran en las anteriores categorías).

Los posibles usos son para: uso inmediato, servir como base para emprender una acción. Establecer la prioridad sobre un descubrimiento, estimular el interés, reservarlo para uso futuro.

De una manera general podemos decir que existe dos tipos de informe: el Informe Administrativo y el Informe Científico.

INFORME ADMINISTRATIVO.

El informe administrativo es el instrumento típico de comunicación ascendente, descendente y/o horizontal, que se emplea en el sector interno de las organizaciones l hacia fuera de estas.

Estos informes pueden ser emitidos en forma periódica (cada mes, cada años, etc.) o de forma esporádica, respondiendo a la necesidad de información de un superior. Este comunicado no es muy extenso, por lo general es concreto y objetivo, prevaleciendo la claridad y veracidad, informando los acontecimientos ocurridos y llegando a una conclusión por parte del que emite el informe y posiblemente se emita también una sugerencia de solución al problema, si es que existe.

(Modelo No. 6) del anexo para ver ejemplo.

INFORME CIENTIFICO.

Este tipo de informe se caracteriza por ser detallado y por lo general extenso, por lo que consta de varias partes para lograr su cometido.

El informe científico se emplea dentro del ámbito de la ciencia y particularmente en los sectores educativos para la difusión de métodos de investigación y resultados de investigaciones para que puedan ser sometidos a juicios públicos.

En su redacción deben de emplear un lenguaje sencillo, las exposiciones deben ser objetivas y se deben eliminar toda gama de adjetivos que pudieran inducir a la aceptación de una tesis o de una teoría.

3.1.8. Oficio.

Se entiende por oficio, la forma de correspondencia que sustituye a la carta en las oficinas del gobierno y en ciertas instituciones como. Sociedades, sindicatos, clubes y otras.

El oficio se diferencia de la carta, o sea de la forma usada en la correspondencia comercial, en los siguientes puntos:

En una serie de conceptos o datos llamados generalmente referencias iniciales o cuadro clasificador, que contienen estos datos:

- Nombre de la dependencia que gira el oficio.
- Departamento y sección que lo tramitan.
- Número del escrito en orden progresivo y clasificación del expediente.

En un elemento denominado asunto, que sintetiza el contenido del oficio, para facilitar a las personas que expiden o reciben este documento, enterarse rápidamente del contenido del mismo.

Por tanto, la síntesis que se hace en el asunto debe ser clara precisa y breve, pues la falta de estas cualidades lo invalida, y no llena el objetivo a que está destinado. En que sustituye en el elemento que contiene el nombre, las expresiones: señor, señora o señorita, por la de ciudadano o ciudadana abreviados, en singular C. y en plural CC., dentro de los oficios del gobierno, o compañero o compañera, en los sindicatos o clubes.

En que se suprime el vocativo, generalmente afectuoso, que siempre figura en las cartas.

En que, al final, y después de la frase o término de despedida, se escribe el lema oficial del gobierno, o de la institución respectiva. El lema oficial del gobierno es SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN que debe figurar en toda correspondencia exterior, es decir, la que gira entre personas u oficinas de diferente dependencia y que no dependan de la que expide el oficio.

En que la jerarquía o categoría del firmante se escribe antes de su nombre. Por ejemplo: El Oficial Mayor, y, separándolo con cuatro interlíneas, el nombre del firmante.

ELEMENTOS DEL OFICIO:

- El membrete, impreso o escrito en máquina,
- Las referencias iniciales o cuadro clasificador, contiene el nombre de la dependencia que gira el oficio, departamento y sección que lo tramitan.
- Número del escrito en orden progresivo y clasificación del expediente.
- El asunto, que sintetiza el contenido del oficio, para facilitar a las personas que expiden o reciben este documento, enterarse rápidamente del contenido del mismo. Separado de las referencias por cuatro interlíneas.
- La fecha, que comprende: ciudad, estado, día, mes y año.
- El destinatario, que comprende tres partes: el nombre de la persona a quien se dirige, el cargo, el domicilio y el lugar de su residencia, anteponiendo a éste el código postal. Separado de la fecha por cuatro interlíneas.



- Los antecedentes del oficio que se contesta, separados por dos interlíneas del destinatario.
- El texto o cuerpo del oficio, entre los márgenes 50 y 75.
- La despedida, escrita en los puntos.
- El lema.
- La antefirma.
- El nombre del firmante.
- Los datos finales: anexo, c.c.p. y referencias, como en la carta; pero escritos en el margen 20.

ESTRUCTURA O DISTRIBUCIÓN

Los márgenes generalmente empleados en los oficios son de 20 por 75; pero pueden también ser equidistantes, como en la carta (15 por 70).

La altura del oficio, como en la carta, debe estar en relación con la extensión mecanográfica del dictado que va a transcribirse, o del texto de que se trate. Las sangrías para iniciar párrafos pueden ser de cinco o diez espacios en blanco, según se escriba a una o a dos interlíneas, respectivamente.

Algunos tipos de oficios son:

- Oficio de Correspondencia Exterior. Se denomina de correspondencia exterior, porque el oficio se dirige a una persona ajena a la dependencia que remite el oficio.
- Oficio Inicial de Correspondencia Interior. Se le llama inicial, porque con él se principia el trámite de un asunto; es de correspondencia interior, porque tanto el firmante como la persona a quién se dirige, pertenecen a una misma dependencia.
- Oficio de Respuesta, de Correspondencia Interior. Se le llama de respuesta, por referirse a un asunto ya iniciado; en estos casos siempre debe indicarse el antecedente, en el lugar de las referencias iniciales.
- Oficio con Párrafos Clasificados. Significa que el oficio se refiere a varios asuntos, y que, para mayor claridad, cada uno se trata en un párrafo especial, que se inicia con un título apropiado.
- Oficio de Inserción de Texto. Quiere decir, que dentro de las ideas que se exponen en el texto del oficio, se intercala literalmente, una parte o un todo, de otro escrito. La cita literal debe encerrarse entre comillas y destacarse.

Para observar el formato general y un caso práctico de este documento,

Modelo No. 7 del anexo de este trabajo.

Orden del día.

Es un documento escrito que tiene la finalidad de agilizar las reuniones y en el que se detallan los asuntos sobre los cuales se va a hablar o puntos que se trataran durante las mismas. Sirve para formalizar una secuencia o tratamiento en un orden determinado de los asuntos sobre los que se intercambiaran puntos de vista. Evita la dispersión temática, facilita la disciplina y centra la atención en los asuntos trascendentes.

Modelo No. 8 del anexo de este trabajo para un ejemplo claro de la orden del día.

3.1.9. Telegrama.

El telegrama recibe también el nombre de mensaje, y se transmite por hilos telegráficos, en comunicaciones terrestres en una misma ciudad o país, o en un mismo continente. Sí la comunicación es transoceánica se le denomina cable o cablegrama, y mensaje inalámbrico o radiograma según se transmita por radio o por medio de telegrafía sin hilo.

Por tratarse de comunicaciones cuyo precio establecen la clase de servicios, la distancia y el número de palabras que las integran, se redactan en dos diferentes lenguajes: elíptico y enclítico.

Elíptico: Omite todas las voces - proposiciones, artículos, pronombres- que no sean absolutamente indispensables a la correcta interpretación de la idea.

Enclítico: Del latín encliticus, y este del griego enklitikus, inclinado. Dijese de la parte de la oración que se liga con el vocablo precedente y forma con él una sola palabra, como los pronombres pospuestos al verbo.

En esta clase de comunicaciones es indispensable anotar el servicio que se desea: ordinario, urgente. Esta palabra se escribe después de la palabra telegrama.

Ordinario: El telegrama se transmite en el orden en que se deposita.

Urgente: A este servicio se le da preferencia sobre el ordinario y el valor de la cuota es el doble.

Modelo No. 9 del anexo de este trabajo para un caso de telegrama.

3.1.10. Curriculum Vitae.

El curriculum vitae es un escrito que enumera los rasgos que identifican a un individuo y describen su historia personal, seleccionados en razón de su relación con algún propósito determinado. El curriculum vitae habrá de incluir:

-Los datos fundamentales que sirven para la identificación y localización de su titular, como nombre, fecha de nacimiento, domicilio, estado civil, etc.

-La mención de los logros, realizaciones y actividades más importantes de su historia personal, siempre seleccionados en razón de su significación para un propósito determinado.

Se hará un recuento de todos los hechos más significativos y valiosos para persuadir a los destinatarios del curriculum vitae de que su pretensión o deseo están sólidamente fundados.



Toda la información anterior puede agruparse en los apartados que a continuación se mencionan:

-Datos Personales de Identificación. Son los datos y características que identifican a una persona y le sitúan en un entorno cronológico, geográfico y cívico.

La lista subsiguiente enumera los principales datos identificativos:

- Nombre y apellidos.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Nombre del padre y de la madre
- Profesión o actividad principal.
- Estado civil.
- Número de hijos
- Domicilio habitual
- Domicilio accidenta.
- Teléfono.
- Altura, peso y otras señales corporales.

De estos datos se mencionarán aquellos que el interesado juzgue más pertinentes en cada supuesto. En todo caso se facilitarán el nombre y los apellidos y una dirección para contactos posteriores.

Títulos, Diplomas y Grados Académicos Obtenidos. El curriculum vitae ha de informar sobre la altura cultural y los conocimientos generales o específicos de su titular. Una de las principales medidas (no la única) de este equipaje intelectual son los grados y títulos académicos obtenidos. Estos documentos a los que nos referimos son los obtenidos tras cursar en centros oficiales o privados reconocidos, un ciclo de enseñanzas establecido según las leyes vigentes y tras superar satisfactoriamente las pruebas y exámenes que reglamentariamente se fijan.

Historia Profesional. Es la descripción ordenada de la trayectoria o historia profesional en sus diferentes facetas y realizaciones. En lo que concierne a personas con larga historia profesional como las cargos y empleos desde el comienzo de actividades y fecha de cese de dichas actividades, la denominación del puesto o empleo, el nombre y características de la entidad donde cumplió la actividad profesional. Idiomas. En cada lengua se especificará el grado de dominio que se ha alcanzado respecto de cada uno de sus aspectos funcionales, que son: la comprensión (traducir), conversación (hablar) y redacción (escribir).

Referencias.

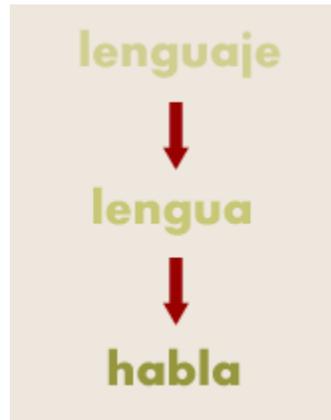


En el curriculum vitae se pueden añadir, e incluso es conveniente hacerlo, algunas referencias, o sea, nombre y direcciones de otras personas a quienes podrían dirigirse los destinatarios del curriculum vitae. Firma. Que le da la certeza de que los datos mencionados son reales y verdaderos.

Modelo No. 10 del anexo de este trabajo para un ejemplo claro de el curriculum vitae.

3.2. Expresión y desenvolvimiento.

3.2.1. Habla y expresión.



Los conceptos de lenguaje y habla. Fig. No-6

Las diferencias entre lenguaje, lengua y habla son muy importantes a la hora de adentrarnos en el estudio del lenguaje y de la lingüística. Vamos a intentar dar unas definiciones básicas que nos permitan discernir unos conceptos de otros.

Podemos entender el **lenguaje** como la capacidad de poder establecer comunicación mediante signos, ya sean orales o escritos. De esta manera, el lenguaje presenta muchísimas manifestaciones distintas en las diversas comunidades que existen en nuestro planeta. Estas manifestaciones son lo que conocemos por lenguas o idiomas, como el español, el inglés, el francés o el alemán. No sería correcto hablar, por tanto, de “lenguaje español” o de “lenguaje francés”. Es importante saber emplear los términos con la precisión que merecen.

Por otro lado, la **lengua** es, como hemos dicho, un sistema de signos que los hablantes aprenden y retienen en su memoria. Es un código, un código que conoce cada hablante, y que utiliza cada vez que lo necesita (que suele ser muy a menudo). Este código es muy importante para el normal desarrollo de la comunicación entre las personas, pues el hecho de que todos los hablantes de una lengua lo conozcan es lo que hace que se puedan comunicar entre sí.

Y, entonces ¿qué es el **habla**? Es la plasmación de lo anterior, la recreación de ese modelo que conoce toda la comunidad lingüística.



A grandes rasgos, podemos distinguir entre seis funciones del lenguaje:

Función representativa: es la función específicamente humana. Actúa cuando utilizamos el lenguaje para realizar afirmaciones o plantear preguntas de naturaleza objetivo. El emisor utiliza esta función cuando transmite datos, hechos o ideas. Ejemplo: está lloviendo, o dos por dos son cuatro.

Función conativa (o apelativa): aquí el hablante trata de actuar sobre el oyente, influyendo en él y tratando de operar sobre su conducta, ya sea llamando su atención (¡Eh!, ¡Juan!), mediante imperativos (¡Deja de gritar!) o exhortaciones (“Compre en la tienda X”)

Función emotiva (o expresiva): Consiste en el empleo del lenguaje para expresar los sentimientos o emociones del emisor. Por ejemplo: ¡Qué maravilla de paisaje!

Función poética: se utiliza cuando el emisor intenta atraer la atención del receptor sobre el mensaje mismo y crear belleza con las palabras. Es la función predominante en la literatura.

Función fática (o de contacto): sirve para asegurarse de que el circuito de la comunicación está intacto. Es muy común utilizarla en las conversaciones telefónicas, cuando el oyente repite “sí”, o “ya”, para dar a entender al hablante de que le está escuchando, o cuando el propio hablante pregunta, “¿me oyes?”.

Función metalingüística: esta función actúa cuando utilizamos el lenguaje para referirnos al propio lenguaje, sus códigos, sus reglas y sus componentes. Los diccionarios y los libros de gramática son un buen ejemplo, aunque también está presente en el habla cotidiana. Por ejemplo, cuando una persona escucha una palabra que no conoce y pregunta a su interlocutor, “¿qué significa?”

Definición de Expresión.

Del latín *expressi*, una expresión es una declaración de algo para darlo a entender.

Puede tratarse de una locución, un gesto o un movimiento corporal. La expresión permite exteriorizar sentimientos o ideas: cuando el acto de expresar trasciende la intimidad del sujeto se convierte en un mensaje transmitido del emisor a un receptor.

Existen distintas formas de expresión de acuerdo al lenguaje utilizado.

Las más habituales son la expresión oral (que se concreta a través del habla) y la expresión escrita (mediante la escritura). Cada vez que una persona mantiene una conversación con otra está apelando a la expresión oral. De igual manera, cuando un sujeto camina por la calle y encuentra carteles con información (anuncios, publicidad, etc), se trata de expresión escrita.

La vida cotidiana también implica numerosas situaciones de expresión corporal (el comportamiento exterior, ya sea espontaneo o intencional) y expresión facial (Manifestación de emociones a través del rostro).

En el caso de la expresión corporal, puede tratarse de una manifestación artística, como la danza.

Otra expresión artística es la expresión literaria (La literatura), que incluye la expresión poética, y la expresión teatral (Las obras que utilizan el lenguaje escénico).



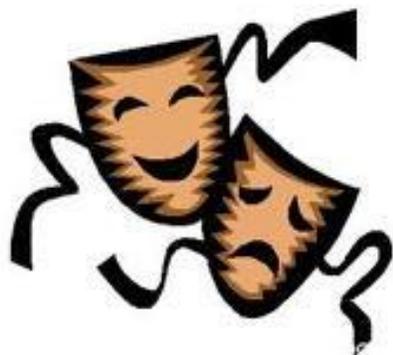
EXPRESIÓN CORPORAL. FIG No- 8



EXPRESIÓN VERBAL. FIG No- 9



EXPRESIÓN ESCRITA. FIG No-10



EXPRESIÓN ARTISTICA. FIG No- 11

3.2.2. Elementos de la expresión oral.

La **expresión oral** es el conjunto de técnicas que determinan las pautas generales que deben seguirse para comunicarse oralmente con efectividad, o sea, es la forma de expresar sin barreras lo que se piensa. La expresión oral sirve como instrumento para comunicar sobre procesos u objetos externos a él. Se debe tener en cuenta que la expresión oral en determinadas circunstancias es más amplia que el habla, ya que requiere de elementos paralingüísticos para completar su significación final. Por eso, esta no sólo implica un conocimiento adecuado del idioma, sino que abarca también varios elementos no verbales. La importancia de estos últimos es crucial. Mehrabian,⁶ un psicólogo social, identificó que el impacto total de un mensaje es aproximadamente en un 7% verbal, un 38% vocal (tono de voz, ritmo, etc.) y en un 55% no verbal.

Aspectos importantes

Entre los aspectos que deben observarse con mucha atención, están los siguientes:

- **Voz:** La imagen auditiva tiene un gran impacto para el auditorio. A través de la voz se pueden transmitir sentimientos y actitudes.
- **Postura:** Es necesario que el orador establezca una cercanía con su auditorio. Por eso, debe evitarse la rigidez y reflejar serenidad y dinamismo.
- **Mirada:** De todos los componentes no verbales, la mirada es la más importante. El contacto ocular y la dirección de la mirada son esenciales para que la audiencia se sienta acogida.
- **Dicción:** Como se dijo anteriormente, el hablante debe tener un buen dominio del idioma. Tal conocimiento involucra un adecuado dominio de la

⁶ Psicólogo Social Mehrabian. Estudio en 1971 en la Universidad de los Angeles



pronunciación de las palabras, la cual es necesaria para la comprensión del mensaje.

- **Estructura del mensaje:** Es forzoso planear con anterioridad lo que se va a decir. Un buen orador no puede llegar a improvisar. El mensaje debe estar bien elaborado.
- **Vocabulario:** Al hablar, debe utilizarse un léxico que el receptor puede entender
- **Gestos:** Mehrabian calculó que el 55% de lo que se comunica se hace mediante gestos.
- **Cuerpo:** Es importante, sobre todo, no mantener los brazos pegados al cuerpo o cruzados.

La expresión oral está conformada por 9 cualidades son:

1. Dicción.
2. Fluidez.
3. Volumen.
4. Ritmo.
5. Claridad.
6. Coherencia.
7. Emotividad.
8. Movimientos corporales y gesticulación.
9. Vocabulario.

Los elementos paralingüísticos esos que refuerzan la expresión oral...

Capacidad: Identifica los elementos paralingüísticos y reconoce su importancia en la comunicación oral.

Los movimientos corporales, desplazamientos, gestos, ademanes, postura, variaciones del acento y del tono de voz... tienen su implicancia en las comunicaciones orales. Refuerzan la expresión verbal y permiten que las intenciones comunicativas logren su propósito. Se los conoce como elementos paralingüísticos. Veamos cuáles son y qué comunican.

¿Qué es la paralingüística?

La paralingüística es un área de la comunicación que estudia la expresión de los mensajes no verbales. Incluye todos los estímulos producidos por la voz humana que sirven para dotarla de expresividad, contextualizar el mensaje, y aclarar o sugerir interpretaciones de la información emitida: un guiño, las pausas de la voz, el zapateo, etc.



La paralingüística permite que los receptores de un mensaje puedan hacer inferencias o juicios de cuatro tipos:

1. Las características físicas del orador.
2. Su personalidad.
3. Su actitud hacia el público receptor.
4. Su estado emocional.

3.2.3. Elementos de la expresión corporal.

Genéricamente, el concepto de "expresión corporal" hace referencia al hecho de que todo ser humano, de manera consciente o inconsciente, intencionalmente o no, se manifiesta mediante su cuerpo.

La Expresión Corporal proviene del concepto de Danza Libre: es una metodología para organizar el movimiento de manera personal y creativa, constituyéndolo en un lenguaje posible de ser desarrollado a través del estudio e investigación de los componentes del movimiento, del cuerpo propio y de los múltiples modos de estructuración del movimiento en el tiempo y el espacio.

El lenguaje corporal adquiere así la función de "lenguaje": la búsqueda de "un vocabulario" propio de movimientos que, organizados en una unidad significativa de forma-contenido permita transmitir, al igual que otros lenguajes artísticos, ideas, emociones y sensaciones personales y subjetivas, posibles de ser objetivadas en una elaboración externa al individuo. En este caso, el producto es una danza.

Definición Expresión corporal:

Puede definirse como la disciplina cuyo objeto es la conducta motriz con finalidad expresiva, comunicativa y estética en la que el cuerpo, el movimiento y el sentimiento como instrumentos básicos.

Características de la Expresión Corporal:

- Escasa o inexistente importancia asignada a la técnica, o en todo caso ésta, no concebida como modelo al que deben llegar los alumnos. A veces se utilizan determinadas técnicas pero como medio no como fin.
- Finalidad educativa es decir tiene principio y fin en el seno del grupo sin pretensiones escénicas.
- El proceso seguido y vivido por el alumno es lo importante, desapareciendo la "obsesión" por el resultado final que aquí adquiere un segundo plano.



- El eje que dirige las actividades gira en torno al concepto de habilidad y destreza básica y con objetivos referidos a la mejora del bagaje motor del alumno.
- Las respuestas toman carácter convergente ya que el alumno busca sus propias adaptaciones.

Profundizando algo más en la definición dada de Expresión Corporal diremos que se trata de la Actividad Corporal que estudia las formas organizadas de la expresividad corporal, entendiendo el cuerpo como un conjunto de lo psicomotor, afectivo-relacional y cognitivo, cuyo ámbito disciplinar está en periodo de delimitación; se caracteriza por la ausencia de modelos cerrados de respuesta y por el uso de métodos no directivos sino favorecedores de la creatividad e imaginación, cuyas tareas pretenden la manifestación o exteriorización de sentimientos, sensaciones e ideas, la comunicación de los mismos y del desarrollo del sentido estético del movimiento.

Los objetivos que pretenden son la búsqueda del bienestar con el propio cuerpo (desarrollo personal) y el descubrimiento y/o aprendizaje de significados corporales; como actividad tiene en sí misma significado y aplicación pero puede ser además un escalón básico para acceder a otras manifestaciones corpóreo-expresivas más tecnificadas.

Finalidad de la Expresión Corporal:

La Expresión Corporal tiene una doble finalidad: por un lado sirve como base de aprendizajes específicos y por otro, fundamentalmente tiene un valor en sí misma ya que colabora en el desarrollo del bagaje experimental del niño.

Objetivos Generales de la Expresión Corporal:

- Desarrollo personal, búsqueda del bienestar psico-corporal con uno mismo.
- Aprendizaje de códigos y significados corporales.

Objetivos Específicos de la Expresión Corporal:

Las tareas deberán pretender alguno de estos tres objetivos:

- Manifestación y exteriorización de sentimientos, sensaciones, ideas, conceptos, etc.
- Comunicación de sentimientos, sensaciones, ideas, conceptos
- Desarrollo del sentido o intención estética (artística, plástica) del movimiento.

Según Laban⁷, el movimiento humano expresivo implica al propio ser humano, que se desplaza en un espacio, durante un período de tiempo, utilizando una cierta cantidad

⁷ Rodolfo Lavan (1879-1958) Coreografo, Filósofo, Arquitecto realizo Análisis del movimiento . Método: Effort &Sh.



de energía, y de una determinada manera. De ahí se deducen los cinco componentes del movimiento: cuerpo, espacio, energía, tiempo y la interrelación entre ellos.

Elementos de la Expresión corporal.

Espacio: lugar donde se desarrolla la acción. Extensión ocupada, direcciones y desplazamientos. Dependiendo de este tendremos más o menos posibilidades de movimiento. (Amplios, pequeños...)

Tiempo: dimensión que nos permite medir el curso de los hechos. (Lentos y rápidos; Continuos y por partes...).

Intensidad: Es la fuerza o energía que aplicamos a los movimientos. (Fuertes, suaves...).Continuos y por partes...).

Intensidad: Es la fuerza o energía que aplicamos a los movimientos. (Fuertes, suaves...).



Unidad 4 Conducta de Reunión.

Competencias específicas a desarrollar.- Conocer y adquirir habilidades que conlleven a la realización exitosa de reuniones o asambleas.

Objetivo educacional.

- 4.1. La preparación de una Reunión o Sesión.
- 4.2. La Dirección de una Reunión.
- 4.3. La Conducta de Reunión: Dificultades, Líder, los Participantes.
- 4.4. Técnicas grupales
- 4.5. Niveles de Observación de un grupo
 - 4.5.1. Observación de los miembros.
 - 4.5.2. El líder, el grupo.
 - 4.5.3. La producción
 - 4.5.4. La relación con el exterior.
- 4.6. Como estructurar la sala según el tipo de reunión o participantes.



4.1. La preparación de una reunión.

Estructura de la Reunión

En los procesos de Investigación Acción Crítica Reflexiva el tipo de reunión mas utilizada es la de Toma de Decisiones, debiendo ser organizada por quien va a facilitar la reunión, siguiendo una estructura, que contempla dos fases:

Preparación o planificación. Por lo general las reuniones fracasan porque no se planifican de la manera adecuada, teniendo la falsa creencia de no requerir ninguna habilidad especial para conducir y facilitar el proceso, siendo la realidad muy diferente, nos atrevemos a afirmar que el 50 % del éxito de una reunión está en su preparación.

Los aspectos principales en la preparación son los siguientes:

- Elaboración de una agenda
- Elección de los participantes
- Guía para conducir la reunión
- Logística

Elaboración de la Agenda. En la agenda el tema a tratar se dividirá en partes, es conveniente que esta agenda sea dada a conocer a los participantes con anterioridad.

Los participantes. Se elegirán de acuerdo a sus intereses y relación con el asunto a tratar.

Preparación de la Guía para Facilitar la Reunión. Se diseñará considerando el objetivo de la Reunión, la apertura o inicio (actividades rompe hielo), los puntos a tratar, el tiempo requerido para bajar la información, las preguntas claves, tiempo para la discusión (toma de Decisiones) y el cierre de la reunión

Logística. En la preparación de la Reunión se debe considerar todos los elementos requeridos para el desarrollo de la reunión, desde los materiales de apoyo a utilizar hasta el local donde se realizara la reunión. El no darle la debida importancia, puede ocasionar que la reunión tenga hasta que cancelarse debido a la falta de algunos elementos como: audio. Luz, suficiente espacio, sillas etc.



Pasos de la Ejecución. La ejecución consta de tres pasos, inmersos dentro de las fases generales de una reunión: Inicio, conducción y cierre.

El primer paso a la hora de preparar una reunión es determinar o establecer cuál ha de ser el propósito que ha de tener la reunión y cuáles son los medios para poder conseguirlo.

Estos dos aspectos que hemos mencionado anteriormente son muy importantes. Las actividades no son fines en sí mismas. Las reuniones son, o han de ser, medios para conseguir fines últimos.

Si las actividades no contribuyen de manera clara al logro de objetivos pueden convertirse en un factor que desmotive a los personas del grupo y queme su disponibilidad hacia la tarea en cuestión

A. Objetivo:

Para establecer el OBJETIVO debes hacerte una pregunta clave ¿qué quieres conseguir por medio de esta reunión? ¿Qué impacto deseas producir en la vida de los que asistirán? Toda reunión, para que pueda tener éxito, ha de tener un propósito claro. El objetivo es una idea general, no es preciso que sea muy específica, de aquello que deseas conseguir por medio de la reunión que estás preparando; aunque el objetivo también puede ser más concreto.

Ya que se trata de algo bastante general, su expresión se lleva a cabo por medio de frases bastante generales y no necesariamente concretas o específicas.

B. Medios:

Los medios son los logros concretos y específicos que deseas conseguir con la reunión. Permíteme hacer un cuadro comparativo entre propósito y objetivos

DESARROLLA UN PROGRAMA:

El siguiente paso, tras establecer objetivo y medios, es desarrollar un buen programa. El programa puede ser definido como las diferentes cosas que debes hacer para cumplir cada uno de los objetivos. La pregunta clave de este apartado es ¿cómo? En el anterior la pregunta clave era ¿qué?. Cuando ya sabes lo que deseas conseguir, debes plantearte cómo lo vas a hacer. Precisamente, para eso sirven los programas. El programa incluirá las diferentes actividades que llevarás a cabo durante la reunión y que tendrán como finalidad ayudar al cumplimiento de cada uno de los objetivos que previamente hayas enunciado.



Pero el programa no solamente incluirá lo anteriormente comentado. Cuando lo desarrolles debes de pensar quién será responsable de cada actividad o parte de la reunión, qué recursos serán necesarios y, además, cuándo será la fecha límite para que la actividad esté preparada. La buena planificación de la reunión es la parte más dura y difícil de una actividad.

LA EVALUACIÓN

La evaluación tiene como finalidad, primariamente, comprobar hasta qué punto los medios establecidos han sido logrados, sin embargo, este no es el único aspecto que debe ser evaluado. Entre otros, debes considerar tu propio trabajo como líder y el de todo el resto de las personas que hayan intervenido en la preparación y/o ejecución de la reunión.

También deben ser evaluados otros factores tales como los materiales, el lugar, la publicidad para la reunión, los horarios que se establecieron, la duración de la actividad, etc. Por medio de la evaluación conseguiremos una información muy importante que nos permitirá persistir en aquellas cosas que han demostrado su eficacia y, por otro lado, corregir aquellos defectos o fallos que hayan impedido que los objetivos fueran alcanzados

Tipos de Reuniones

Existen diferentes tipos de reuniones y quien establece la diferencia es el Objetivo o Propósito de la Reunión, es decir, él ¿Para Qué? De acuerdo con esto, la reunión se planificara y posteriormente se facilitará su desarrollo. Entre los tipos de reuniones más comunes cuando se trabaja en proyectos con las comunidades dirigidos a generar cambios, modificaciones o transformaciones en el entorno, dependiendo de los intereses de los sujetos de la acción, están las: Reuniones exploratorias o creativas. Es una reunión para generar ideas, opiniones, experiencias y/o sugerencias que posteriormente serán analizadas, evaluadas y tomada la decisión por especialistas o autoridades superiores

El Conductor de la Reunión debe dejar claro que no se tomarán decisiones sino que se elevarán los acuerdos considerados a los niveles competentes, como primer paso de la acción.

Reunión de información. La característica distintiva es que el objetivo del facilitador, es transmitir o dar a conocer orientaciones, normas, orientar la ejecución de actividades etc.



En este tipo de reuniones la comunicación es básicamente en un solo sentido, del facilitador hacia los participantes, éstos se limitan a la formulación de preguntas, recibir algunas aclaraciones sobre lo expuesto, aclarar dudas.

Este tipo de reunión es muy utilizada cuando se van a ejecutar acciones como "una Cayapa" y se realiza para dejar todo organizado y clarificadas las funciones y responsabilidades de cada uno de los que van a participar.

Reunión para la toma de decisiones. En esta modalidad de Reunión, el objetivo del facilitador es lograr que los participantes tomen libremente una decisión, tratando el problema planteado con entera libertad de opinión, discutiendo sus diferentes aspectos, interrelaciones, causas, consecuencias e intercambiando sus experiencias, puntos de vista y opiniones, siendo lo más importante llegar a acuerdos y tomar decisiones por consenso del grupo; Siendo la característica principal de este tipo de reunión: la participación del grupo y la actitud objetiva para recibir las soluciones aportadas por la mayoría.

En este tipo de reunión el papel del facilitador, está en función de posibilitar y optimizar la participación del grupo y lograr la mejor comprensión de las ideas que surjan de este.

4.2. La dirección de una Reunión.

Dirección de Reuniones

CONCEPTO:

Es un método que permite tratar problemas o situaciones con un grupo determinado de personas de acuerdo a un objetivo y conforme a un plan preparado por un director.

IMPORTANCIA:

Desde tiempos inmemoriales las personas han tenido que reunirse con distintos fines. A medida que ha avanzado tanto social como económicamente, ha habido mayor necesidad de reunirse e intercambiar experiencias. En la empresa moderna las reuniones constituyen un instrumento de vital importancia para el cumplimiento eficiente de sus actividades. Sin embargo, muchas de esas reuniones fracasan por no ajustarse a principios técnicos que permitan en forma racional el logro de los objetivos propuestos. Este hecho ha traído como consecuencia la necesidad de elaborar un método que proporcione a las personas encargadas de la conducción de reuniones, aquellas herramientas necesarias para obtener un resultado satisfactorio.

El administrador de empresas debe dominar la técnica de conducción de grupos, ya que al dictar instrucciones, debe aplicar una serie de recursos para lograr los objetivos que persigue.

TIPOS:

En toda reunión interviene tres elementos básicos: El director, el grupo y el tema. De acuerdo a la participación del grupo y al control que ejerce el Director, se describen tres tipos de reuniones:

1. Con Control del Director y Sin Participación del Grupo:

El Director habla todo el tiempo. El grupo no participa en la discusión ni aporta ideas. La decisión la toma el director. Hay muy poca aceptación de las ideas por parte del grupo. Algunos autores denominan este tipo como "reunión dictatorial".

2. Sin Control del Director y Con Participación del Grupo:

No existe tema específico que tratar o, el director no consigue controlar el grupo. No hay orientación en la reunión. En este tipo de reunión el Director deja que los participantes discutan entre sí, formándose subgrupos y a los pocos minutos nadie entiende nada; cada uno trata de imponer sus ideas al vecino. Algunos directores maquiavélicos utilizan este sistema para, en la confusión, imponer sus ideas.

3. Con Control del Director y Con Participación del Grupo:

Este es el tipo de reunión más importante, ya que permite al grupo una mejor comprensión de los problemas que se discuten y se logra una mayor aceptación de las ideas expuestas y de las decisiones tomadas, debido a que el mismo grupo ha participado en las mismas. Este tipo de reunión es el más adecuado y a continuación se presentan sus características más resaltantes de sus tres modalidades:

Modalidades de Reunión con Control del Director y con Participación del Grupo

| Instructiva | Investigación de Opinión | Resolución de Problemas |
|--|---|---|
| <p>El Director desea instruir o informar al grupo.</p> <p>El control del Director es remarcado.</p> <p>El Director permite que el grupo discuta y critique el material presentado.</p> <p>El Director conduce la reunión conforme al</p> | <p>El Director presenta el tema y define los límites de la discusión.</p> <p>El grupo ofrece sugerencias y críticas.</p> <p>Se permiten discusiones entre participantes.</p> <p>La decisión final queda en el Director.</p> | <p>El Director tiene menos control del grupo, sirviendo como moderador o coordinador de la reunión.</p> <p>El problema es resuelto por el grupo.</p> <p>No se prepara un plan rígido para la reunión.</p> <p>El mayor problema del director es el controlar y</p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>lineamiento pre-establecido. El Director procura conseguir la aceptación del grupo, haciendo que los participantes desarrollen el tema objeto de estudio. Las conclusiones a pesar de ser predeterminadas, no son impuestas al grupo.</p> | | <p>dirigir la reunión. La aceptación por parte del grupo es mayor.</p> |
|--|--|--|

4.3. La conducta de reunión: Dificultades, líder, los Participantes.

Fundamentos del Comportamiento Organizacional.

El hombre por naturaleza es un ser inminentemente social y el cual tiende a relacionarse con otras personas estableciendo grupos en la escuela, en su zona donde vive y por supuesto en su trabajo los grupos son espacios donde interactúan dos o más personas que trazan objetivos particulares. Se denominan grupos formales a aquellos que se forman dentro de un empleo que tienen trabajos específicos a realizar y grupos informales al grupo de amigos por ejemplo con que cada quien prefiere juntarse aquí en la escuela que solo nos liga el hecho de tener cosas afines.

El comportamiento de los grupos es un problema que los gerentes han buscado estudiar se ha establecido una serie de pasos donde se explica el desarrollo del grupo.

Así es que primero tenemos la **formación, la tormenta** (situación de conflicto debido a las restricciones de cada grupo), la **normatividad** (cuando se establecen correctamente las formas de actuar dentro de este conjunto), el **desempeño** (es cuando ya te pones a realizar el objetivo de haberse juntado con esa persona), y en algunos casos esta el **movimiento** (que se refiere a que hay que estar conscientes de que el grupo puede deshacerse ya que el objetivo principal ha sido resuelto y resulta poco llamativo para los demás).

En la formación de un grupo de trabajo se ven involucrados aspectos como el de la estrategia que tiene la organización para el logro de las metas deseadas; la forma que los jefes que llevaran el control de un grupo como eran informados acerca del acercamiento en el logro de los objetivos por el cual el grupo fue formado; los tipos de procedimientos, normas reglas y políticas que la empresa crea para que el comportamiento de los empleados sea la más homogénea, tiene también mucho que ver los recursos de que la empresa disponga para facilitar o complicar el logro de resultados; pero no todo está en el grupo sino también en la empresa para que escoja a los mejores recursos humanos que cumplan con las necesidades que el reto de lograr objetivos implique y cómo podemos olvidar la cultura organizacional que la



organización tiene ya que la creación de un grupo es la formación de un subsistema dentro de un sistema establecido.

Tenemos que ver que los grupos en cuestión de tamaño también son afectados no es lo mismo un grupo de 3 personas entre las cuales quizá existe mayor comunicación y acercamiento entre los individuos que lo conforman pero sus limitaciones y la fuerza real que ellos tienen no es tan grande, en cambio un grupo de 15 personas puede lograr un buen desempeño si logra establecer una serie de divisiones que le permitan obtener resultados de forma más eficiente aunque se puede caer en que solo algunos de esas personas tengan un rol de mando y otras se vean como parte de un grupo donde no trabajan.

El hecho de que un individuo trabaje solo a que se le establezca en un grupo donde socializa, comparte con los demás, confronta sus diferencias y a veces deja de lado sus propios intereses buscando uno solo común es un cambio que se ha dado y que resulta de interés para todas las personas.

El trabajo de los gerentes no termina cuando un grupo es capaz de interactuar bien y de ser maduros con las responsabilidades que tienen. Porque si los dejan se pueden volver complacientes se debe de seguir asesorando, guiando de vez en cuando, buscar que se desarrollen más y que busquen el cumplimiento de objetivos más altos claro que esto tiene que ser remunerado de otra forma para que el grupo siga respondiendo.



4.4. Técnicas grupales.

Definición de técnica grupal.

Las técnicas grupales son herramientas metodológicas que se desarrollan mediante la planeación consecutiva de una serie de actividades con el fin de llevar a cabo procesos de enseñanza-aprendizaje, en los que los individuos forman parte activa del proceso. Dichas técnicas son variadas según su finalidad, el contexto, las características del grupo, etc.

Técnicas grupales:

Es una exposición de un tema determinado que realizan generalmente 4 estudiantes: un mantenedor y 3 ponentes. Se trata de un tema dividido, por lo general en tres subtemas, pero esto no quiere decir que el número de ponentes no puede aumentar, ni que haya más subtemas.

1) El foro es una exposición de grupo.

Preparación:

Una vez conocidos los temas, se reúnen todos los integrantes del grupo y determinan, en asocio del profesor, el tiempo exacto que van a emplear, teniendo en cuenta que hay que distribuirlo en tres partes: presentación de la actividad, exposición de los ponentes 30 minutos y para la preguntas del auditorio.

Para la presentación se dedican generalmente cinco minutos.

-Exposición de ponentes 30 min.

-Preguntas de auditorio de 10 a 15 min.

-En una reunión previa del grupo debe nombrarse el mantenedor, dividir el tema en tantas partes cuantos ponentes haya, asignar un subtema a cada ponente, acordar el orden de exposición

-Debe prepararse el tema estudiado y consultado libros, revistas, periódicos y toda clase de publicaciones relacionadas con el tema.

En una reunión previa los integrantes escriben la totalidad de lo que van a decir en la realización del foro.

Los integrantes deberán hacer todas las preparaciones en conjunto.

2) Debate o controversia.

El debate es una actividad oral que consiste en la discusión de un tema por parte de

2 grupos: Defensores y Atacantes.

En este ejercicio se adquiere habilidades para aprender a discutir, a respetar las ideas de los demás, a encontrar la verdad y la razón donde estén sin egoísmo ni terquedad. Además se aprende a ser noble, sincero y leal.

El tiempo de duración es generalmente de 60min, pero a veces puede durar más de una sesión.

Debe haber un coordinador que calme los ánimos cuando los integrantes estén muy exaltados, y hagan que la discusión de desarrolle en un orden lógico y no se aparten del objetivo y del tema. Al iniciar la reunión debe hacer una presentación del tema o sea una introducción, presentar así mismo a los debatientes y explicar la técnica que se va a seguir.

Al finalizar el debate o la controversia, el secretario leerá las conclusiones o las ideas más importantes expuestas por cada grupo debatiente.

Generalmente los debatientes son: tres a favor del tema y tres en contra.

3) Simposio.

Se denomina simposio a un grupo de charlas, discursos o exposiciones verbales presentados por varios individuos sobre las diversas fases de un solo tema. El tiempo y el tema los controla a menudo un moderador. Si el método es empleado correctamente, las charlas deberán limitarse a no más de 20 min y el tiempo total del simposio no deberá exceder de una hora. Esta forma de expresión oral es muy parecida al foro. los integrantes del simposio exponen individualmente y en forma sucesiva durante unos quince minutos o veinte.



Sus ideas pueden coincidir o no, lo importante es que cada uno de ellos ofrezca un aspecto particular del tema de modo que al finalizar este, quede desarrollado en forma relativamente integral y con la mayor profundidad posible.

4) El Phillips 6.6

Esta técnica de trabajo en grupo, llamada algunas veces Técnica de Fraccionamiento consiste es un intercambio de ideas, en pequeños grupos de 6 personas, durante 6 minutos de un tema escogido de antemano por un mismo moderador que puede ser el profesor.

El panel.

Un grupo de personas expone en forma de dialogo un tema frente a un auditorio; su duración es de 60 min. Esta técnica se emplea cuando las personas son versadas en el tema y están dispuestas a informar al auditorio. Cuando el auditorio tiene iguales experiencias a las de los expertos. Cuando en un grupo surge la necesidad de escuchar a otras personas con experiencia sobre el mismo tema.

Los integrantes son: un coordinador, un secretario relator y de 4 a 6 debatientes. El secretario debe hacer el resumen de todo lo expuesto. De este resumen parte la discusión del auditorio con los expositores. El tiempo de intervención es de uno a dos minutos.

5) Seminario.

Estudio sistemático de un tema planteado por un grupo. ES la reunión de un número pequeño de miembros que se unen para efectuar la investigación de un tema elegido. Se trata de lograr el conocimiento completo y específico de una materia.

Los miembros se subdividen para el trabajo concreto y la exposición del tema . Estos deberán adquirir por fuera los conocimientos de una forma individual u luego compartirlos con sus compañeros de trabajo. La investigación va asesorada por un especialista en la materia escogida.

La labor de un seminario consiste, en investigar, buscar información, discutir colaboración, analizar hechos, exponer puntos de vista, reflexionar sobre los problemas suscitados, confrontar criterios en un ambiente de ayuda reciproca para poder llegar a las conclusiones del tema.



Los integrantes son no menos de 5 ni más de 12. El director es un miembro que coordina la labor pero no la resuelve personalmente.

Un secretario toma notas de las conclusiones parciales y finales. Las sesiones de los seminarios suelen de dos a seis horas, hasta que la exposición quede clara y el dialogo sea sin presión de tiempo.

El seminario se puede trabajar durante días y meses hasta dar por terminado su labor.

6) Congreso.

Su finalidad es la de impartir información, intercambia opiniones, averiguar hechos, identificar situaciones, resolver problemas, planear toma de decisiones, etc. Un congreso es contacto e intercambio de experiencias y opiniones entre el grupo de personas calificadas en determinadas esferas, donde se analizan problemas basándose en la información proporcionada por conductores competentes.

Los congresos son variantes del simposio. Puede también exponer ideas fundamentales de las nuevas investigaciones o descubrimientos ya que en realidad es un contacto entre especialistas con frecuencia de nivel internacional.

Los integrantes son los delegados de grupos, asociaciones, etc. Todos estos delegados deben ser participantes y no únicamente oyentes. El tiempo es uno o varios días.

7) Conferencias.

La conferencia es una disertación hecha ante un público. Tiene como fin informar, explicar, persuadir, etc. Toda conferencia exige un tratamiento detenido y más o menos profundo.



4.5. Niveles de observación de un grupo.

4.5.1. Observación de los miembros.

La observación científica se denomina sistematizada y continua o constante o también de acuerdo a un plan, y ésta sistematización ha de estar planificada de antemano.

Veremos la observación como una técnica de recogida de datos.

Problemas de la observación

- El problema central de observación es sin duda el observador, porque debe asimilar la información derivada de sus observaciones y después sacar conclusiones acerca de sus construcciones hipotéticas. Puede hacer inferencias por completo erróneas. Por el contrario, si el observador es por completo objetivo y no conoce el tema de la observación puede que lo observado no sea lo adecuado. La observación exige un conocimiento competente de los observados y de su significado.
- Otro problema es que el observador puede influir en los objetos de su observación por el sólo hecho de que él forma parte de la situación, efecto de reactividad, (p.e. inspectores que observaban conductas de maestros pensaban que éstos trabajarían mejor en su presencia, sin embargo una persona no puede hacer lo que no sabe hacer) Las observaciones ejercen poca influencia en las situaciones que presencian, los individuos y los grupos parecen adaptarse con rapidez a su presencia y se portan en la forma acostumbrada. El investigador a de procurar tan sólo no entrometerse y no comunicar a las personas la sensación de ser juzgadas.

Características de las observaciones. Qué, cuándo, dónde y cómo.

La primera y más importante consideración en cualquier observación consiste en determinar con exactitud lo que se va a observar, delimitar con precisión y sin ambigüedades lo que se va a observar. Definir el constructo a valorar en términos de conductas observables. Por ejemplo, si queremos medir la “curiosidad” hemos de determinar en qué consiste esa conducta.

Por lo tanto, la principal tarea práctica del observador consiste en asignar conductas a las categorías al describir la participación de las categorías deben ser exhaustivas y excluirse mutuamente y es preciso definir el universo de conductas que se pretende observar.



Será preciso también delimitar el cómo o instrumentos que vamos a emplear en la observación; así como el cuándo y dónde y, en el momento de definir la muestra, a quién.

-Categorías de Observación

Todas las investigaciones han de clasificar y resumir. Las categorías nos sirven fundamentalmente para resumir, fijarnos en unos aspectos y no en otros. Si es no estructurada, las categorías son más abiertas que en la estructurada donde son más cerradas.

Existen tres posibles niveles en categorización sistemática:

- Hay una teoría previa
- Niveles muy definidos
- Especificarse muy bien las situaciones de partida.

Unidades de conducta.

¿Cuántas son las unidades óptimas en que dividir un fenómeno para su observación?

Cuantas más unidades delitemos, más fiable será la observación (muchos observadores recogerían la misma observación) pero a la vez sería menos válido:

Puede ser que una conducta sea tan especificada que no describa al final lo que se deseaba observar. (Por ejemplo, si deseamos observar el grado de cooperación de las personas de un grupo, tal vez sea más válido el definirla en términos como “aceptación de las formas en que los demás acometen problemas” o “trabajar armoniosamente con otros” dividir más estas unidades puede provocar una no definición de la cooperación, aunque o definirlas nos obligue a aceptar la subjetividad del observador)

Debemos de elegir si se realiza una división molar o molecular. El método molar toma totales de conductas como unidades de observación; unidades íntegras de interacción se especifican como objetivos de la observación. El método molecular toma fragmentos más pequeños de conducta como unidades de observación; el observador molecular procura prescindir de su experiencia e interpretación personal en la observación. Se limita a registrar lo que contempla.



Los sistemas moleculares requieren poca inferencia por parte del observador, se anota si se realiza o no una conducta, sin deducciones. Son más comunes los sistemas que exigen del observador un alto grado de inferencia, más útiles en investigación social.

Para evitar pues la menor fiabilidad, se aconseja un adiestramiento del observado

Modos de observación

Dependiendo de la sistematicidad

-Sistemática /asistemática

En función del tipo de categoría establecida y del nivel de observación o comportamientos a observar

Puede ser interesante la asistemática en contextos que no conocemos bien al inicio de una investigación *dependiendo de la situación observada*

- Naturales /Artificiales

Natural será el escenario sin modificar, artificial cuando introducimos elementos o aparatos para la investigación como un aula con espejo.

Se eligen en función de los medios (no siempre es posible el artificial). Sólo podemos trabajar en situaciones artificiales cuando existen teorías previas que sustenten un proyecto de investigación que permitan un control sobre el fenómeno.

Dependiendo de la forma de participación

- Participante/no participante

Cuando el observador forma parte no del contexto que está estudiando. En un extremo estaría la investigación etnográfica. Se eligen en función de la investigación y el fenómeno estudiado o la ocasión o acceso. En la no participante el desarrollo teórico debe ser previo (Más estructurado) También depende de las posibilidades de acceso al fenómeno a estudiar.



4.5.2 el líder, el grupo.

Liderazgo

Según Pichón Rivière, los roles no son fijos o estereotipados, sino funcionales y rotativos. Un individuo tomará tal o cual rol según su situación individual, y la situación generada en el aquí y ahora grupal. En el interjuego de roles propiamente dicho, destaca especialmente tres roles que se podrían presentar como prototipos: el portavoz, el chivo emisario, y el Líder, agregando un cuarto que es el Saboteador, que será aquel que en determinado momento asuma el liderazgo de la resistencia al cambio.

- En el grupo observado: hay un líder formal, impuesto por la organización, con carácter autoritario. Utiliza un sistema de premios y castigos en función de la producción. Por lo que respecta a la calidad y efectos del ejercicio de la autoridad, es un líder coercitivo: castiga al que no cumple lo ordenado. Es quien prepara y guía la reunión. Si es necesario les llama la atención a los vendedores.

Comunicación

Resulta fundamental en todo proceso grupal. Esta puede ser verbal o pre verbal, manifestándose a través de gestos, posturas, o palabras.

- En el grupo observado: según lo observado, la comunicación en este grupo aparenta ser polarizada en la figura del supervisor; no está democratizada, sino que cada integrante se dirige directamente a él.

Homogeneidad / Heterogeneidad

Son los atributos que caracterizan a un grupo, siendo homogéneo cuando las partes integrantes son de una misma naturaleza; y heterogéneos, cuando su naturaleza es diferente. Es importante resaltar que cuanto más heterogéneo sea un grupo, mayor será su creatividad, y logrará mejores resultados.

4.5.3 la producción.

Tamaño del Grupo

Es un conjunto de personas, a partir de tres, que unidas por un objetivo en común, pueden interaccionar entre sí, aceptando ciertas normas y compartiendo emociones pero, sobre todo, participando de un sentimiento común: el "nosotros" grupal.

Pueden clasificarse en:

- Pequeños: Hasta 12 personas;
- Medianos: Hasta 40 personas;
- Grandes: Más de 40 personas.

Normas del Grupo

Son las reglas de funcionamiento del grupo, por las que se regulan las conductas y padecimientos. Generalmente conocidas y aceptadas, al menos en cierto grado, por todos los miembros. Estas pueden ser básicas, formales e informales.

- Básicas: Son las que determinan el ser del grupo y lo distinguen de los demás.
- Formales: Son las dirigidas hacia la eficacia y el logro de los objetivos.
- Informales: Son las que se orientan hacia la satisfacción y los aspectos emocionales.

4.5.4. Relación con el exterior.

Es necesario constatar el funcionamiento de un grupo para tomar decisiones que incidan sobre sus dinámicas y sobre su propio funcionamiento (por ejemplo a través del cambio de normas grupales). Una de las técnicas más importantes de la evaluación es la observación sistemática, que requiere una concretización de lo que se quiere observar, para ser llevada a cabo de una forma efectiva. Para realizar una observación grupal (que no tiene por qué ser sistemática) podemos utilizar los siguientes instrumentos de evaluación: el diario de sesiones (una vez terminada la sesión se recogen los datos más interesantes de la misma), los protocolos de observación (seguir un pequeño guión de aspectos que se quieren observar), los registros de observación sistemática (es un registro muy estructurado en el que se recoge la información en el momento en que se produce, lo observable está explicitado en el registro) y los anecdóticos (se recoge la información en el mismo momento en que acontece el hecho). Los datos obtenidos deben originar un informe que contenga un análisis de la situación y una propuesta de mejora.



Se dice que la observación es interna cuando es realizada por personas que pertenecen al grupo. Se puede rotar en cada sesión la persona que tiene que evaluar al grupo, realizando el registro de información una persona diferente por cada sesión.

La observación es externa, cuando una persona exterior al grupo pero implicada con él realiza la recogida de datos.

Cuando es necesario constatar la información de varios observadores, se usa la técnica de triangulación, en la que se conjugan diferentes puntos de vista en un informe unitario. En ocasiones, una persona que observa puede distorsionar la dinámica grupal habitual, para evitarlo, la observación se puede realizar a través de una grabadora o por una cámara de video, siempre pidiendo el permiso a los integrantes del grupo a la hora de utilizarlas.

4.6. Como estructurar la sala según el tipo de reunión o participantes.

La disposición de la sala puede alentar la discusión grupal o fomentar el trabajo en equipo. Opte por la distribución de elementos que mejor se adapte a las metas formativas de la reunión, el número de participantes, contenido, y elementos visuales del programa, y los materiales o recursos didácticos.

Aula

Esta configuración permite que entre 10 y 150 participantes tomen notas e intervengan en ejercicios de grupo. Tenga en cuenta, asimismo, que esta configuración requiere mucho espacio y se utiliza, principalmente, para disertaciones, presentaciones o demostraciones.



FIG No- 12

Semicírculo

Esta disposición, recomendable para las discusiones con moderador, es más informal y permite la participación de 30 personas cómodamente sentadas. Los participantes pueden tomar notas e intervenir en discusiones grupales y se ven estimulados a participar más. Asimismo, el dirigente de capacitación puede desplazarse libremente entre los participantes.

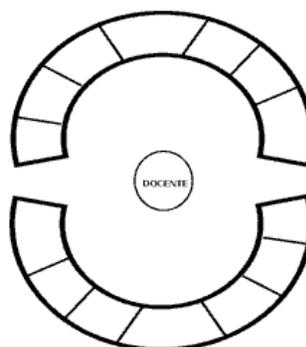


FIG No-13

Mesa redonda

Esta modalidad depende de las dimensiones de la sala y del número de mesas disponibles. Se utiliza eficazmente en las sesiones de grupos de discusión que requieren interacción Grupal y en las de lluvia de ideas. Esta configuración resulta útil, también, cuando se utiliza la misma sala para la sesión plenaria y las sesiones de grupos de discusión (varios grupos en distintas mesas).



FIG No-14

Disposición rectangular

Propicia la discusión en grupos con menos de 30 integrantes y el contacto directo entre ellos.



FIG No- 15



Teatro o salón de actos

Adecuado para disertaciones ante grupos numerosos o sesiones plenarias, para un público de 150 personas o más. Es ideal para reuniones o sesiones con varios oradores, porque la atención se centra en el frente del recinto.



FIG No- 16

Semicírculo abierto

Resulta ideal para clases o eventos de discusión para un máximo de 50 participantes en los cuales no se requiera tomar muchas notas. Permite a los participantes sentados al fondo de la sala ver el recinto desde una perspectiva general y hace posible que se identifica quien aún más con la capacitación.



5 Unidad Los Conflictos.

Competencia específica a desarrollar.- Conocer y aplicar habilidades para el manejo y solución adecuada de conflictos.

- 5.1. Concepto y tipos de conflicto.
- 5.2. El proceso del conflicto.
- 5.3. Estrategias para el manejo de conflictos.
- 5.4. Concepto y tipos de estrés.
 - 5.4.1. Síntomas y causas de estrés.
 - 5.4.2. Estrés y desempeño laboral.
 - 5.4.3. Métodos para el manejo del estrés.
- 5.5. Teoría de la situación de crisis: evaluación e intervención.
 - 5.5.1. Definición de crisis
 - 5.5.2. El papel del estrés en el desarrollo de una crisis.
 - 5.5.3. Las consecuencias de una crisis.
 - 5.5.4. Clases de crisis.
 - 5.5.5. Modos de intervención en situaciones de crisis.

5.1 Concepto y tipos de conflicto.

El conflicto: es toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición.

Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas. Proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o está a punto de afectarla de manera negativa, alguno de sus intereses.

Conflicto

Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival -incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras- para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontaciones en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas.



FIG No- 17

Tipos de conflictos.

NIVELES DE CONFLICTO

1) Conflicto interpersonal. Aunque casi todos los conflictos de roles ocurren cuando le supervisor o los compañeros de un empleado depositan en éste expectativas contradictorias, es posible que el conflicto de roles intrapersonal surja del interior mismo de un individuo, como resultado de la adopción de roles contrapuestos. Por ejemplo, Sabrina puede concebirse así misma si mismo como administradora de un equipo responsable, de proteger y multiplicar los recursos de éste que como miembro del personal ejecutivo encargado de reducir los costos de operación.

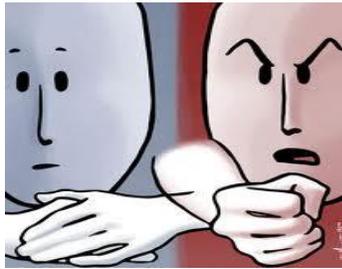


FIG No- 18

2) Conflicto interpersonal. Son una serie de problemas para muchos individuos dado que afectan profundamente las emociones de una persona. En ellos se impone la necesidad de proteger la identidad y autoestima individuales contra los daños que los demás podrían provocar en ellas. Cuando la identidad se ve amenazada, ocurren trastornos graves y las relaciones se deterioran. En ocasiones los temperamentos de las personas son incompatibles y sus personalidades chocan. En otros los conflictos son producto de fallas de comunicación o diferencias de percepción.

a) Interpersonales:

Si bien varían en intensidad, y en valor simbólico de la investidura de las partes que intervienen, todas las variantes de conflictos que vamos a estudiar, en algún sentido pertenecen a esta clasificación.

Afirmamos esto en tanto que, en última instancia, son personas las que participan en los mismos, aunque en determinadas circunstancias lo hagan en representación de otras personas, en nombre de algún grupo o institución, incluso de un estado. Por supuesto que entran en esta clasificación los conflictos entre individuos independientemente de cualquiera fuese su motivo.

b) Grupales:

En esta categoría debemos incluir tanto a los conflictos internos en los grupos, como los que se desarrollan entre distintos grupos enfrentados entre sí.

-En la primera división, por ejemplo, se inscriben las disputas por el liderazgo y otros roles que se dan en el seno de casi todos los grupos, solo como ejemplo señalamos desde las desavenencias, hasta las peleas, por el papel que cada integrante juega en el seno de la familia.

-En la segunda división nos referimos a los antagonismos, que también suelen ser circunstanciales, como son dos grupos de jóvenes que tienen una disputa puntual, en ámbito no habitual para ninguna de las dos partes, en general son de baja intensidad, no son permanentes.

Conflictos grupales y creatividad



FIG No- 19

c) Sociales:

Esta tercera categoría está referida a los enfrentamientos entre sectores anta-gónicos, por razones culturales, artísticas, gremiales, deportivas, políticas, entre otras, que se despliegan en una sociedad. En general responden a viejos y fuertes enfrentamientos, por cuestiones de raza, religión, poder o alguna otra cuestión de alto valor para sus integrantes y que incluso involucra a su identidad. Suelen ser permanentes en el tiempo y por esa razón afectan la calidad de vida de los afectados.



FIG No-20

d) Internacionales:

Son aquellos que se producen entre distintos estados u organismos de diferentes nacionalidades. Los intervinientes deben dar cuenta a terceros de sus actos, están regidos por normas y leyes que son el marco dentro del cual se deben mover.

Los aspectos culturales juegan un papel preponderante en el origen, desenvolvimiento y solución.



FIG No- 21

5.2. El proceso del conflicto.

Este proceso consta de cinco etapas:

- a) Posible oposición o incompatibilidad
- b) El conocimiento y la personalización
- c) Las intenciones
- d) La conducta
- e) Los resultados

- a) Etapa numero uno:

Posible oposición o incompatibilidad

Para que exista un conflicto debe existir la presencia de condiciones que lo propicien como las variables de la comunicación, la estructura y las personales.



1) La comunicación: La fuente de comunicación representa las fuerzas contrarias que surgen de los problemas semánticos, los malos entendidos y el ruido de los canales de comunicación. Uno de los grandes mitos es que la mala comunicación causa conflicto, si pudiéramos comunicarnos mejor se acabarían nuestros conflictos, sin embargo la mala comunicación no es la fuente de todos los conflictos, aunque los problemas del proceso de comunicación retrasa la colaboración y estimula los malos entendidos.

2) La estructura: Incluye variables como tamaños, grados de especialización, claridad de jurisdicción, compatibilidad de metas de los miembros, estilos de liderazgo, sistema de recompensa y el grado de dependencia entre los grupos. El tamaño y la especialización actúan como fuerzas y estimulan el conflicto. Cuanto mayor sea el grupo y cuanto más especializadas sean sus actividades tanto mayor es la probabilidad de conflicto.

3) Variables personales: Los factores personales incluyen los sistemas de valores individuales de cada persona así como las características de la personalidad. La evidencia indica que ciertos tipos de personalidad conducen a un posible conflicto y esta podría ser la variable menos estudiada al considerar los conflictos sociales, están los diferentes sistemas de valores por ejemplo las diferencias de valores son la mejor explicación para aspectos como los prejuicios, los desacuerdos en cuanto a la contribución personal para el grupo.

b) Etapa numero dos:

El conocimiento y la personalización

Las condiciones de la etapa uno afectan de manera negativa a algo que le interese a una de las partes, entonces la posible oposición o incompatibilidad se actualiza en la segunda etapa. Las condiciones precedentes solo pueden conducir al conflicto cuando una o varias partes se ven afectadas por el conflicto o tienen conciencia de él.

El hecho de que se perciba un conflicto no significa que se haya personalizado.

Ejemplo

"A" tiene conciencia de una diferencia de opinión con "B", pero "A" no siente tensión por ello y no tenga consecuencia alguna en la forma en que "A" afecte a "B". Es en el nivel de los sentimientos cuando las personas se involucran emocionalmente que las partes sufren ansiedad y tensión.

La etapa dos es importante porque es el punto donde se suele decidir las cuestiones del conflicto.

Conflicto percibido: Cuando una o varias partes reconocen que existen condiciones que propician la ocasión para que surja un conflicto.

Conflicto sentido: Involucramiento emocional en un conflicto que crea ansiedad, frustra- ción tensión.

c) Etapa numero tres:

Las intenciones

Intervienen entre las percepciones y las emociones de las personas y su conducta franca. Estas intenciones representan la decisión de actuar de una manera dada ante un conflicto. Muchos conflictos aumentan solo porque una de las partes esta atribuyendo otras intenciones a la otra, además suele haber mucha variación entre las intenciones y la conducta.

La conducta no siempre refleja con exactitud las intenciones de una persona, existen cinco intenciones para manejar los conflictos:

1) *Competidor*: cuando una persona pretende satisfacer sus intereses independientemente del impacto que produzca en las otra partes del conflicto, la persona será competidora.

2) *Evasivo*: El deseo de retirarse de un conflicto o acabarlo

3) *Acomodación*: La disposición de una de las partes para colocar los intereses de la otra por encima de los propios.

4) *Conciliador*: Situación donde las dos partes del conflicto están dispuestas a ceder algo.

5) *Colaborador*: Situación donde las partes del conflicto desean satisfacer plenamente los intereses de todas las partes.

d) Etapa número cuatro:

La conducta

Cuando la mayor parte de las personas piensa en situaciones conflictivas se suele referir a la etapa cuatro porque es ahí es cuando el conflicto se torna visible, esta etapa incluye afirmaciones, actos, y reacciones de las partes en conflicto.

Estas conductas de conflicto suelen ser intentos francos por poner en práctica las intenciones de las partes. Estas conductas son independientes a las intenciones. Las conductas francas resultado de un error de calculo se pueden desviar de la intención original.

Manejo de conflictos: Cuando se usan técnicas de resolución y estímulo para alcanzar el grado deseado del conflicto.



e) Etapa número cinco:

Los resultados

El juego entre la acción y la reacción de las partes en conflicto producen consecuencias pueden ser funcionales en el sentido de que el conflicto produce una mejoría en el rendimiento del grupo o disfuncionales si entorpecen el rendimiento del grupo.

1) Los resultados funcionales: El conflicto es constructivo cuando mejora la calidad de las decisiones, estimula la creatividad y la innovación, fomenta el interés y la creatividad de los miembros del grupo, es un medio para ventilar problemas y liberar tensiones.

2) Los resultados disfuncionales: La oposición descontrolada alienta el descontento, el cual hace que se disuelvan los vínculos comunes y con el tiempo conducen a la destrucción del grupo: consecuencias:

-retraso de la comunicación.

-disminución de la cohesión del grupo.

-subordinación de las metas del grupo a la prioridad de las luchas internas de los miembros.

El conflicto puede hacer que el funcionamiento del grupo se detenga y es una amenaza para la supervivencia del mismo.



5.3. Estrategias para el manejo de conflictos.

PROCESO DE MANEJO DEL CONFLICTO

Etapas del conflicto:

1. Conocimiento:
2. Diagnóstico:
3. Reducción del conflicto.
4. Solución del problema:
5. Construcción del acuerdo final.

Un conflicto empieza cuando una parte, de modo intencional o no, invade o afecta negativamente algún aspecto psicológico, físico o territorial de la otra parte. El daño puede ser real, (objetivamente comprobable) o puede ser solamente percibido por la parte afectada (daño subjetivo).

Etapa 1.-

Conocimiento: Las partes toman conocimiento de una confrontación, que es la primera indicación del conflicto. Se reconocen necesidades o valores incompatibles, a través de un posicionamiento. Una parte confronta a otra parte/s o toma una posición que se opone a otra(s). Hay una alta energía emocional en el posicionamiento: miedo, agresión o ataque, o una reacción paranoide de auto-defensa.

Etapa 2.-

Diagnóstico: esta fase envuelve la evaluación de las partes acerca de si el conflicto es uno de necesidades o de valores. Es importante definir esto: si el conflicto tiene consecuencias concretas y tangibles para las partes. o sea si afecta el tiempo, la propiedad, el dinero o la salud de las partes, es sobre necesidades. Las necesidades humanas están basadas en impulsos básicos de supervivencia de la especie.

Si ataca al respeto, la imagen profesional frente a la sociedad, el status o intangibles varios, es un conflicto sobre valores. Un valor es un elemento elegido libremente para formar la conciencia o el yo. Es muy importante, pues deviene parte del yo, e influencia la vida entera de una persona o comunidad. Generalmente los valores no son objeto de negociación sino de respeto.



Etapa 3.-

Reducción del conflicto. Esta fase envuelve la reducción del nivel de energía emocional y la comprensión de las diferencias, de manera que las partes en disputa puedan Manejar el conflicto

Incluye estar de acuerdo en reducir la conducta destructiva y las actitudes y sentimientos negativos del uno hacia el otro. El acuerdo puede no ser definitivo, sino uno que habilita a las partes para explorar las diferencias y generar respeto mutuo del uno hacia el otro. Aquí se produce la difusión de la energía emocional de la primera fase. Hay mutua aceptación de las diferencias.

Etapa 4.-

Solución del problema: Esta fase envuelve el uso de los procesos de solución de problemas que permitan establecer un curso de acción efectiva, llegando a una solución que satisfaga los intereses principales de las partes.

Se hace a través de:

- a) Escuchar reflexivamente para asegurar la comprensión
- b) Cuidar sobre todo de mantener la relación
- c) Distinguir entre posiciones en intereses
- d) Buscar resultados mutuamente beneficiosos.

Etapa 5.-

Construcción del acuerdo final. Se describe un acuerdo que ambas partes puedan aceptar e implementar, que teóricamente al menos sea mejor que la continuación de las hostilidades. Se procura restaurar la relación anterior, si esto es posible.



5.4. Concepto y tipos de estrés.

Estrés

Estrés (del inglés *stress*, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología.

Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación.

El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

Historia del concepto

En los años 30, por aquel entonces el veinteañero estudiante de medicina en la Universidad de Praga Hans Selye -hijo del cirujano austriaco Hugo Seyle- observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. Por ello, Seyle llamó a este conjunto de síntomas *el síndrome de estar enfermo*.

En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. Un estudio sobre la ansiedad. El término estrés proviene de la física-hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse- y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado, y que también se conocen como síndrome general de adaptación. Los estudios de Seyle con posterioridad llevaron a plantear que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido, es decir que el estrés puede presentarse cuando se da un beso apasionado.

FIG No- 22



Tipos de estrés.

Estrés y distrés.

El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés. No obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal estado con el nombre de ?distrés? La diferenciación entre estrés y distrés que se ha hecho en este acápite, destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal vs. otra que excede estos límites. Sin embargo a lo largo del trabajo, salvo en pocas excepciones, se utilizará la palabra estrés para designar lo que aquí hemos definido como distrés.



FIG No- 23

2. Estrés físico y estrés mental.

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Según un artículo en el Biomonitor, esta diferenciación depende de él origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse esta definición para incluir exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.



FIG No- 24

3. Estrés agudo.

El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.



FIG No- 25

4. Estrés crónico.

Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático).

Aquí el sujeto se ve expuesto prolongadamente a las llamadas hormonas del estrés (catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático; y los glucocorticoides).

Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más.



FIG No -26

5. Distrés por subestimulación.

Debemos tomar en cuenta que también hay distrés cuando existe subestimulación del organismo. Poseemos un ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultante son índice de estrés por subestimulación.

5.4.1. Síntomas y Causas de estrés.

Síntomas de estrés

El efecto que tiene la respuesta estrés en el organismo es profundo:

- Predominio del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, midriasis, taquicardia, taquipnea, ralentización de la motilidad intestinal, etc.)
- Liberación de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina.
- Aumento en sangre de la cantidad circulante de glucosa, factores de coagulación, aminoácidos libres y factores inmunitarios.

Todos estos mecanismos los desarrolla el cuerpo para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, no para que se los mantenga indefinidamente, tal como sucede en algunos casos.

A medio plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías (trombosis, ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes, etc.)

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores. Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. Un estudio de la Universidad de California demostró que un estrés fuerte durante un corto período de tiempo, por ejemplo, la espera previa a la cirugía de un ser querido, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro. Esto es, un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas. El estrés crónico, por su parte, tuvo en experimentos con ratas el efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria.



FIG No-27

Factores desencadenantes del estrés

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis).

Una parte importante del esfuerzo que se ha realizado para el estudio y comprensión del estrés, se ha centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso.



La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes, y nos muestra la existencia de ocho grandes categorías de estresores:

1. situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente,
2. estímulos ambientales dañinos,
3. percepciones de amenaza,
4. alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.),
5. aislamiento y confinamiento,
6. bloqueos en nuestros intereses,
7. presión grupal,
8. frustración.

Sin embargo, cabe la posibilidad de realizar diferentes taxonomías sobre los desencadenantes del estrés en función de criterios meramente descriptivos; por ejemplo, la que propusieron Lazarus y Folkman (1984), para quienes el 'estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno (que es evaluado por el individuo como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar). Por eso se ha tendido a clasificarlos por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida. Conviene hablar, entonces, de cuatro tipos de acontecimientos estresantes:

- Los estresores únicos: hacen referencia a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas.
- Los estresores múltiples: afectan sólo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de transcendencia vital para las personas.
- Los estresores cotidianos: se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.
- Los estresores biogénicos: son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

Estos estresores pueden estar presentes de manera aguda o crónica y, también, pueden ser resultado de la anticipación mental acerca de lo que puede ocurrir en el futuro.



FIG No-28

5.4.2. Estrés y desempeño laboral.

El **estrés de trabajo** se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío (los **retos**), pero ambos conceptos son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

En la actualidad existe una gran variedad de datos experimentales y clínicos que ponen de manifiesto que el estrés, si su intensidad y duración sobrepasan ciertos límites, puede producir alteraciones considerables en el cerebro. Éstas incluyen desde modificaciones más o menos leves y reversibles hasta situaciones en las que puede haber muerte neuronal. Se sabe que el efecto perjudicial que puede producir el estrés sobre nuestro cerebro está directamente relacionado con los niveles de hormonas (glucocorticoides, concretamente) secretados en la respuesta fisiológica del organismo. Aunque la presencia de determinados niveles de estas hormonas es de gran importancia para el adecuado funcionamiento de nuestro cerebro, el exceso de glucocorticoides puede producir toda una serie de alteraciones en distintas estructuras cerebrales, especialmente en el hipocampo, estructura que juega un papel crítico en muchos procesos de aprendizaje y memoria. Mediante distintos trabajos experimentales se ha podido establecer que la exposición continuada a situaciones de estrés (a niveles elevados de las hormonas del estrés) puede producir tres tipos de efectos perjudiciales en el sistema nervioso central, a saber:

1. **Atrofia dendrítica.** Es un proceso de retracción de las prolongaciones dendríticas que se produce en ciertas neuronas. Siempre que termine la situación de estrés, se puede producir una recuperación de la arborización dendrítica. Por lo tanto, puede ser un proceso reversible.



2. Neurotoxicidad. Es un proceso que ocurre como consecuencia del mantenimiento sostenido de altos niveles de estrés o GC (durante varios meses), y causa la muerte de neuronas hipocampales.

3. Exacerbación de distintas situaciones de daño neuronal. Éste es otro mecanismo importante por el cual, si al mismo tiempo que se produce una agresión neural (apoplejía, anoxia, hipoglucemia, etc.) coexisten altos niveles de GC, se reduce la capacidad de las neuronas para sobrevivir a dicha situación dañina.



FIG No-29

5.4.3. Métodos para el manejo del estrés.

El estrés emocional generalmente ocurre en situaciones consideradas difíciles o inmanejables y diferentes personas perciben diferentes situaciones como estresantes.

El estrés físico se refiere a la reacción física del cuerpo a diversos elementos desencadenantes, como por ejemplo el dolor que se siente después de una cirugía. El estrés físico a menudo lleva al estrés emocional y este último a menudo se presenta como una molestia física (por ejemplo, cólicos estomacales).

El manejo del estrés implica controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes, haciendo cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de cambiar determinarán el nivel de cambio que tiene lugar.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Actitud: la actitud de un individuo puede influir para que una situación o una emoción sea estresante o no. Una persona con una actitud negativa a menudo reportará más estrés de lo que haría una persona con una actitud positiva.



Bienestar físico: una dieta deficiente pone al cuerpo en un estado de estrés físico y debilita el sistema inmunitario. Como resultado, la persona puede ser más susceptible a infecciones. Una mala dieta puede significar la elección de alimentos poco saludables, consumo insuficiente de alimentos o no comer a horas regulares, lo cual puede llevar a que la persona no obtenga los nutrientes suficientes.

Esta forma de estrés físico también disminuye la capacidad para hacerle frente al estrés emocional, dado que el hecho de no obtener la nutrición adecuada afecta la forma como el cerebro procesa la información.

La actividad física: la actividad física insuficiente puede provocar un estado estresante para el organismo. La actividad física tiene muchos beneficios. Un programa de actividad física regular puede ayudar a disminuir la depresión, si la hay, al igual que mejorar la sensación de bienestar.

Los sistemas de apoyo: la mayoría de las personas necesitan de alguien en sus vidas en quien confiar en un momento difícil. El hecho de tener poco o ningún apoyo hace que las situaciones estresantes sean aún más difíciles de manejar.

La relajación: las personas que no tienen intereses externos, pasatiempos o medios de relajación pueden ser incapaces de manejar situaciones estresantes porque no tienen ninguna salida a su estrés.

UN PROGRAMA INDIVIDUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS:

- Hacer un esfuerzo por eliminar los pensamientos negativos
- Planear algo de diversión
- Reenfocar lo negativo en positivo
- Tomarse un descanso
- Pensar positivamente



Actividad física:

- Comenzar un programa de actividad física. La mayoría de los expertos recomiendan hacer 20 minutos de ejercicios aeróbicos 3 veces por semana.
- Decidir un momento específico y el tipo, frecuencia y nivel de actividad física. Se debe incluir este tiempo dentro del horario, de manera que pueda ser parte de la rutina.
- Encontrar un compañero con quien practicar los ejercicios, ya que es más divertido y motiva a la persona a no abandonar la rutina de ejercicios.
- No necesariamente hay que ir a un gimnasio: 20 minutos de caminata vigorosa en campo abierto serán suficientes.

Nutrición:

- Escoger alimentos que mejoren la salud y el bienestar. Por ejemplo, se debe incrementar la cantidad de frutas y verduras que se consumen.
- Usar la guía de grupos básicos de alimentos para ayudar a seleccionar alimentos saludables.
- Comer cantidades apropiadas de alimentos dentro de un horario regular.

Apoyo social:

- Hacer un esfuerzo por interactuar socialmente con gente, ya que aunque la persona se sienta estresada, le alegrará encontrar amigos, así sea sólo para liberar la mente de preocupaciones.
- Alimentarse a sí mismo y a los demás.
- Acercarse a otras personas.

Relajación:

- Aprender y tratar de utilizar una o más de las muchas técnicas de relajación, como imágenes guiadas, escuchar música, practicar yoga o meditación. Una o más de estas técnicas deben funcionar.
- Escuchar el cuerpo.
- Tomarse un pequeño retiro.
- Tomarse tiempo para los intereses y pasatiempos personales.

MANEJO DE ESTRÉS. FIG No-30



ACTIVIDAD FISICA. NUTICION. APOYO SOCIAL. RELAJACION.



5.5. Teoría de la situación de crisis: evaluación e intervención.

5.5.1 Definición de crisis.

Crisis (del latín *crisis*, a su vez del griego κρίσις) es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución; especialmente, la **crisis** de una estructura. Los cambios críticos, aunque previsibles, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su reversibilidad o grado de profundidad, pues si no serían meras reacciones automáticas como las físico-químicas. Si los cambios son profundos, súbitos y violentos, y sobre todo traen consecuencias trascendentales, van más allá de una **crisis** y se pueden denominar revolución.

5.5.2. El papel del estrés en el desarrollo de una crisis

De acuerdo con los estudios de la salud mental, el estrés o la tensión es un fenómeno universal inevitable que todos experimentamos en diferentes magnitudes y frecuencias en la vida diaria. El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo.

La tensión o el estrés es una fuerza vital y creativa que nos puede energetizar o destruir. Este entrenamiento ha sido diseñado para que examine el estrés de su vida, ver si está permitiendo que se interponga en su camino y para que haga planes para manejarlo.

Para nuestro cuerpo, la palabra estrés tiene un significado mucho más amplio. Para nuestro cuerpo el estrés es igual al cambio. Cualquier cosa que altera la rutina de nuestra vida está relacionada con el estrés. No importa se es un cambio “bueno” o “malo”, los dos son estresantes. Lo mismo da que te saques la lotería o que te rompas un brazo, eso es estrés. Bueno o malo, si es un cambio en tu vida es estresante para tu cuerpo.

los pensamientos catastróficos son cambios imaginarios y son fuentes de estrés muy frecuentes. Los que llamamos “preocupaciones”. Si temes que el material para el examen será muy difícil, o no tendrás tiempo suficiente para terminar tu proyecto, eso es estrés. Si te preocupa la posibilidad de ser despedido de tu trabajo, eso es estrés. Si crees que te darán un aumento eso también es estrés (aunque sea un cambio positivo). No importa si el evento es bueno o malo, real o imaginario, cualquier cambio produce estrés (Burns, 1990).



También uno se puede imaginar que pequeñas fuentes de estrés tienen efectos pequeños. Los investigadores han demostrado que eso no es exactamente así, ya que problemas rutinarios pueden tener efectos negativos significativos en la salud mental y física de la gente.

¿Por qué los problemas de la vida diaria se relacionan más con problemas de salud mental que los eventos mayores? no se tiene una respuesta muy clara, pero sabemos que las fuentes de estrés tienen un efecto acumulativo. Las diferentes fuentes de estrés del trabajo, de la calle, de la casa pueden ser leves individualmente, pero colectivamente pueden crear gran tensión.

Para Lazarus⁸ y sus colegas, el estrés no es ni un estímulo, ni una respuesta, sino una transacción estímulo-respuesta en la que uno se siente amenazado. Argumentan que el estímulo que para una persona es fuente de estrés para otra persona no lo es. Por lo que un estímulo en sí mismo no puede ser enteramente estresante.

Para entenderlo necesitamos primero explicar el concepto de estresor.

Estresor: un estresor es todo aquello que altera la rutina de vida de una persona. La mayoría de los estresores de hoy en día no amenazan nuestra vida, sin embargo, pequeños y breves eventos se pueden sumar a lo largo del día sin que nos demos cuenta.

Estrés físico y emocional:

Aunque el estrés físico y el emocional son similares, hay diferencias entre ambos. En la respuesta física al estrés, cada vez que el organismo es sometido a un estresor hay una descarga hormonal.

El estrés puede interferir con la capacidad del organismo para resistir enfermedades, pero sabemos que la habilidad para manejar el estrés adaptativamente puede ser aprendida.

El estrés no sólo afecta nuestro cuerpo, sino también nuestros pensamientos y sentimientos.

Los efectos del estrés a largo plazo pueden ser devastadores. Nos podemos reponer de un mal día, pero puede ser muy difícil reponernos de un estrés continuo.

No hay que olvidar que aunque algunas características de las organizaciones pueden estar asociadas con respuestas de estrés, tienen otras que contribuyen a aliviarlo.

⁸ Lazarus, Folkman. Estrés y proceso cognitivo, Barcelona 1986.



Los ambientes organizacionales también son fuentes de estrés por que es en ellos donde se fraguan muchas de las demandas que la sociedad les hace a sus miembros.

Las características de las organizaciones deben ser utilizadas para reducir el estrés o mejorar la salud.

Modelo de estrés

Hay una variedad amplia de estresores que tienen lugar en escenarios organizacionales: Conductas de supervisión aversivas, exposición a químicos, demandas sostenidas de vigilancia, estilos de liderazgo, clima organizacional, estructura organizacional, ambigüedad y conflicto de roles, etc.

Formas básicas de estrés

Las formas básicas de estrés en la organización son la frustración, el conflicto y la presión.

Se puede definir la frustración como un bloqueo hacia una meta importante.

-Retraso: cuando las metas son alcanzables muchas personas reaccionan al retraso del logro con frustración.

-Carencias: falta de recursos personales, físicos, o interpersonales necesarios para conseguir sus objetivos.

-Pérdida: la pérdida de una habilidad o recurso a veces conduce a la frustración.

-Fracasos: las organizaciones proporcionan muchas oportunidades de éxito, las mismas que tienen el potencial de convertirse el fracaso.

Los conflictos intra personales se presentan cuando un individuo se enfrenta con metas que tienen características positivas y negativas a la vez.

Tipos de conflicto

-Conflicto de acercamiento-evitación: involucra una meta que tiene características positivas y negativas.

-Conflicto múltiple de acercamiento-evitación: involucra dos o más objetivos que tienen características positivas y negativas.

-Conflicto evitación-evitación: involucra dos o más objetivos en donde ambos son repulsivos.

Hay estresores que pueden afectar a cualquiera. Los directores y gerentes toman decisiones organizacionales claves y dirigen el trabajo de otros, por lo que parecen estar expuestos a formas especiales de estrés.

-Sobrecarga del papel: esta se da cuando se tienen que realizar demasiadas tareas en un corto tiempo.

-Responsabilidad: la carga del ejecutivo no solo suele ser pesada sino puede tener extrema importancia para la organización y sus miembros.

5.5.3. Las consecuencias de una crisis.

POLOS DE LAS CRISIS:

Plantea que las crisis son inherentes al desarrollo y se manifiestan en dos polos: positivo y negativo. La resolución de la crisis del lado positivo significará salud y corresponde al proceso de duelo; mientras que si se da del lado negativo significará enfermedad y corresponde al trauma.

ETAPAS Y REACCIONES FRENTE A LA CRISIS:

-Las crisis ocurren en una serie de etapas:

- 1) Se eleva la tensión al comienzo por el impacto del suceso externo.
- 2) La tensión aumenta más porque no se puede enfrentar la nueva situación con la norma habitual de conducta.
- 3) Al incrementarse la tensión, se movilizan otros recursos que pueden desembocar en varios resultados: reducción de la amenaza externa, éxito en el enfrentamiento con la situación, redefinición del problema, etc.
- 4) Si nada de lo anterior ocurre, la tensión aumenta hasta provocar una grave desorganización emocional.

-Las reacciones frente a una crisis pueden ser al comienzo dos: llanto o negación de la crisis.

El llanto puede conducir a la negación o a la intrusión. Esta última significa sentirse invadido por sentimientos de dolor, imágenes del impacto, pesadillas, etc.

La intrusión lleva a la penetración, proceso donde se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis. Implica definir problemas, tomar decisiones o aprender soluciones nuevas, movilizar recursos personales o externos, reducir efectos desagradables, etc.

La penetración lleva la etapa final, que es la consumación, o integración de la situación de crisis dentro de la vida del individuo. La crisis puede dar como resultado un mejoramiento o un empeoramiento del sujeto.

5.5.4. Clases de crisis.

TIPOS DE CRISIS:

Las crisis pueden ser del desarrollo (esperables) o circunstanciales (Accidentales inesperadas o imprevisibles.)

Crisis del desarrollo:

Las crisis del desarrollo son mas predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud .Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva

- _Crisis del nacimiento e infancia
- _Crisis de la pubertad y adolescencia
- _Crisis de la primera juventud
- _Crisis de la edad media de la vida
- _Crisis de la tercera edad

Crisis circunstanciales:

Las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores

Ambientales.

Aarcan una alteración psíquica y de la conducta ante perdida o amenaza de pérdida de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están

Interrelacionados)

- _Separación
- _Perdidas
- _Muerte
- _Enfermedades corporales
- desempleo
- trabajo nuevo
- fracaso económico
- violaciones
- incendios



La crisis circunstancial tiene cinco características:

- 1) Es repentina: aparece de golpe.
- 2) Es inesperada: no puede ser anticipada.
- 3) Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.
- 4) Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo desastres naturales).
- 5) Peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

5.5.5. Método de intervención en situaciones de crisis.

Enfoque de intervención psicoterapéutica de las crisis emocionales:

La intervención llevada a cabo por profesionales de la Salud Mental, puede ofrecer una ayuda inmediata para aquellas personas que atraviesan por una crisis y necesitan restablecer su equilibrio emocional. La intervención terapéutica resulta tan atingente como la de un paramédico cuando procede a proporcionar soporte de vida a un herido de gravedad.

Los métodos por los cuales se auxilian a las víctimas de una crisis a lograr su recuperación son conocidos genéricamente como técnicas de intervención en crisis, y tienen un par de propósitos esenciales:

- a) Restablecer la capacidad del individuo para afrontar las situaciones de estrés en las que se encuentra.
- b) Proveer asistencia a estos individuos para reordenar y reorganizar su mundo social destruido.

Existen otros enfoques útiles para el abordaje del trauma y crisis emocionales con matices distintos a intervenciones comunes, por ejemplo; los primeros auxilios emocionales o traumatología emocional y la psicoterapia breve, intensiva y de urgencia.

Para guiar las actividades terapéuticas es necesario que el terapeuta posea un esquema teórico que organice sus observaciones e interacciones con las víctimas. Un modelo útil se basa en considerar al individuo en términos de un organismo biopsicosociocultural que interactúa con su medio ambiente con el objeto de – continuamente– recuperar su nivel homeostático. Las reacciones de crisis que ocurren después del impacto de violencia están relacionadas con las siguientes variables:

- Edad, sexo, grupo étnico, nivel socio-económico.
- Estructura de la personalidad y estado de salud psicológica.
- Mecanismos habituales de defensa.
- Intensidad de los múltiples estresores que aparecen después del impacto.
- Disponibilidad y educación de las redes de apoyo social.



-Extensión del significado de las pérdidas personales experimentadas.

Recursos de ayuda de emergencia disponibles.

-Integrando esta información y usándola en beneficio de cada individuo se pueden estimar los problemas que cada víctima habrá de enfrentar y su manera usual de resolverlos apoyándolo a lograrlo en mejores condiciones.



ANEXOS.



ANEXOS.

MODELO 1

FORMATO DE LA CARTA COMERCIAL

MEMBRETE

FECHA_____

DESTINATARIO _____

VOCATIVO _____

TEXTO_____

DESPEDIDA_____

ANTEFIRMA _____

FIRMA_____

CARGO_____

ANEXOS_____

OTROS DATOS _____

REFERENCIAS FINALES _____



MODELO 1 bis
EJEMPLO DE LA CARTA COMERCIAL

FERRETERA DEL GOLFO S.A.

Allende 536 Tel 5 82 66 57

Veracruz, Ver.

Abril 25 de 1996

FERRETERIA NACIONAL.

HIDALGO 1340

CORDOBA VER.

Distinguidos señores:

Enviamos a ustedes por separado, las cotizaciones de los artículos solicitados en su amable carta de fecha 20 de abril de 1996. Estos precios estarán garantizados hasta el último día del mes del presente años, en vista que próximamente aumentará el costo de los mismos.

Estamos seguros que los bajos precios de nuestros artículos, serán muy favorables para ustedes. Confiamos en su preferencia y esperamos su amable pedido.

A t e n t a m e n t e

FERRETERIA DEL GOLFO, S.A.

Miguel Escobar Martínez.

GERENTE

C/Anexos. Relación de precios de artículos.

MEM/rbh



MODELO 2 EJEMPLO DEL MEMORANDUM

CENTRO DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO
Industrial y de servicios No. 107

MEMORANDUM

Marzo 25 /96.

AL C. JOAQUIN JIMENEZ LARA
C O N T R O L A D O R.

Sírvase usted expedir cheque bancario a favor de la imprenta LA LETRA de
Oaxaca por la cantidad de \$ 3 000. 00

A t e n t a m e n t e,

Ing. Felipe Pérez

Director.

MODELO 3 EJEMPLO DE CIRCULAR

LA COSTEÑA S.A.
CIRCULAR NUM. 28

ASUNTO: Horas extraordinarias de trabajo.

20 de marzo de 1997.

Al personal de este departamento:

Acuerda el C. oficial Mayor que, a contar el 15 de los corrientes, se implante un sistema de trabajo extraordinario para que, en un plazo improrrogable de treinta días, se despachen todos los asuntos que están pendientes en las secciones del departamento.

Por lo tanto, sírvanse ustedes tomar nota, firmando e la relación adjunta de que dicho trabajo extraordinario se desarrollará todos los días hábiles, de lunes a viernes, de las 18:30 a las 22:00 horas.

ATENTAMENTE
EL JEFE DEL DEPARTAMENTO

Manuel Ruiz Flores

c.c.p. C. Oficial Mayor, Edificio
MFL/ eg



MODELO 3

EJEMPLO DE CIRCULAR

León, Gto., 2 de julio de 2008

CC. GERENTES DE ZONA PRESENTE

Con fecha 10 de septiembre del año actual, toda la línea de acumuladores cambiará de diseño e infraestructura interna, conforme las especificaciones que se indican en los catálogos anexos a la presente Circular, incrementándose precios de venta aproximadamente en un 21.5%.

Lo anterior se hace del conocimiento de ustedes para que a la brevedad, distribuyan entre los concesionarios de esta Empresa los pedidos pendientes y logremos agotar antes de la fecha citada los inventarios actuales que existen en los almacenes centrales, con la finalidad de poder sacar al mercado la nueva producción.

Atentamente
EL GERENTE DE PRODUCCIÓN
ING. PANFILO G. ACOSTA JIMENEZ
DIRECCIÓN GENERAL



MODELO 4
EJEMPLOS DE MEMOPARTES

Lic. Alfredo Chávez Delgado

De: Lic. Mireya Rocha Avila

Asunto: comunicarse el día 23 de Junio del presente a la sucursal de cuernava,
Morelos, específicamente en horas de oficina para tratar asuntos financieros

Para : Ing. Gabriel Berlín Espinosa

De: Fabiola de Berlín

Asunto: Le hablo su esposa para recordarle que pase por los niños al regresar
del trabajo

Para: Lic. Angel Ortega Pérez

De: Lic. Moctezuma Rodríguez Ortega

Asunto: Junta extraordinaria referente a cuenta de un cliente pasar a la salida
del trabajo a las 14:00 horas. Llegar puntual



MODELO 5

EJEMPLO DE MINUTA

MINUTA DE ACUERDO CELEBRADO ENTRE:

Junta de Accionistas y Departamento de Compras.

Lugar: Edificio de la Empresa.

| | | | | | |
|-----|-----|-----|------------|----------------|--------------|
| 08 | 05 | 96 | | | |
| día | mes | año | referencia | tipo de asunto | num. de hoja |

Asunto
Autorización de compra de
presupuesto
material especializado para
apartado
el departamento.
de

Acuerdo
Se resuelve conceder un
por 50,000.00 iniciales para
del material, así como la aceptación
los pagarés que sean firmados por el
jefe del departamento.

Jefe de Accionistas

Gerente de Departamento



MODELO 6
ESQUEMA DEL INFORME ADMINISTRATIVO

15 ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ 20

INFORME QUE RINDE: _____
_____ AL SR. _____
_____ .

ASUNTO: _____ .

VOCATIVO:

TEXTO: _____

CONCLUSION / SUGERENCIA: _____

ATENTAMENTE.

FIRMANTE

CALIDAD DEL FIRMANTE

REFERENCIAS FINALES.



MODELO 7 bis

EJEMPLO DE OFICIO

DEPENDENCIA. Dirección Gral. de Telégrafos Nacionales.

SECCION. Depto. Mantenimiento.

MESA. Tercera.

NUM. DE OFICIO. 31/84

EXPEDIENTE. MT- 05/84

ASUNTO: Se comunica fecha de mantenimiento de la red telegráfica de la región de Tuxtetec, Oax.

México, D.F. 21 de junio de 1996

C. EDUARDO MARTINEZ GOMEZ
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA
DE TELEGRAFOS NACIONALES
AV. 5 DE MAYO 34
TUXTEPEC, OAX.

Comunico a usted que por acuerdo del C. Director General de Telégrafos Nacionales, el día 9 de julio del presente año, se iniciará el mantenimiento general de la red telegráfica que cubre la región de Tuxtepec, Oax., principiando es esa oficina a su cargo. Por lo tanto pedimos a usted, brinde las facilidades necesarias al Sr. Fidel Pérez Manzano, responsable del trabajo a realizarse.

Atentamente,
"SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCION"
JEFE DE MANTENIMIENTO
Ing. Adolfo Gutiérrez Domínguez
AGD/mi



MODELO 8

EJEMPLO DE ORDEN DEL DIA

A través de la presente tengo el agrado de invitarle a la fiesta, que con motivo del primer aniversario de nuestra honorable empresa “DYRECOM” se llevara a cabo el próximo 31 de mayo en el salón Marsella, ubicado en Reforma #830 Col. Roma, a partir de las 6 p.m.

Se le recuerda que deberá pasar a recoger sus cortesías a la oficina de recursos humanos, con la señorita Merina Rocha Avila, a partir de Mañana en horas hábiles.

Le agradeceremos su asistencia.

Orden Del Día

Palabras por parte del Gerente General de la Empresa

Moctezuma Rodríguez Ortega.

Entrega de Reconocimientos.

Rifa de regalos

Cena-baile.



MODELO 9

EJEMPLO DE TELEGRAMA

| | | | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| | | SOLICITUD DE TELEGRAMA | | | |
| PARA USO EXCLUSIVO DE TELECOMM | | | | | |
| CANALES | NÚMERO DE ROL | MONEDERA OPERADOR | HORA DE TRANSMISIÓN | NÚMERO DE TELEGRAMA | CLASE |
| CLAVE DE DESTINO | <input type="checkbox"/> SUP <input type="checkbox"/> COP <input checked="" type="checkbox"/> SUP <input type="checkbox"/> SUP PRIORIDADES | | | NÚMERO DE PALABRAS | HORA DE DEPÓSITO |
| MARQUE CON UNA "X" LA CLASE DE SERVICIO DESEADO: ORDINARIO <input checked="" type="checkbox"/> URGENTE <input type="checkbox"/> CONTESTACION PAGADA <input type="checkbox"/> ACUSE DE RECIBO <input type="checkbox"/> | | | | | |
| PROCEDENCIA <u>IRAPUATO, OTO., a 3 de FEBRERO de 99</u> | | | | | |
| DESTINATARIO <u>DR. JORGE MONDRAGON ACEVES Y FAM. TELEFONO 5-09-12</u> | | | | | |
| DOMICILIO <u>AVE. SANTA FE NUM. 265-8 FRACC. SANTA ROSALIA</u> <small>CALLE, NÚMERO, COLONIA, DELEGACION O MUNICIPIO</small> | | | | | |
| DESTINO <u>SAN JUAN DEL RIO, QRO. C.P. 76800</u> <small>POBLACION, ESTADO, CODIGO POSTAL</small> | | | | | |
| TEXTO <u>FELICITOTE MOTIVO TU ONOMASTICO ENVIOLES FUERTE ABRAZO</u> <u>RECIBAN SALUDOS</u> <div style="text-align: center;"></div> <u>JUAN PÉREZ MÁRQUEZ</u> | | | | | |
| REMITENTE <u>JUAN MANUEL ORTIZ LOAYZA</u> | | | | | |
| DOMICILIO <u>AV. MEXICO NUM. 80 FRACC. SANTA FE IRAPUATO, OTO.</u> <small>CALLE, NÚMERO, COLONIA, DELEGACION O MUNICIPIO</small> | | | | | |
| TELEFONO <u>5-10-20</u> FIRMA | | | | | |



MODELO 10

EJEMPLO DE CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

**NOMBRE SU
NOMBRE
COMPLETO**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD XX'XXX.XXX de XXXXXX
FECHA DE NACIMIENTO (día) de (mes) de (año completo XXXX)
LUGAR DE NACIMIENTO Lugar, Departamento, País (si es necesario)
ESTADO CIVIL Soltero, casado, viudo, etc. (según el caso)
DIRECCIÓN XXXXX No. XXXXXX, Barrio.
TELÉFONO XXX-XXXX (residencia y/o móvil)
E-MAIL XXXXXX@XXX.XXX.XX

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universitarios:

Universidad de Antioquia
Carrera
Semestre actual (si aun estudia)
Año de Inicio
Estudios Secundarios: Institución educativa
Sede
Año de Inicio hasta Año de finalización
Estudios Primarios: Institución educativa
Sede
Año de Inicio hasta Año de finalización
Idioma Extranjero: Idioma
Dominio del idioma hablado (Regular, Bueno, Muy bueno)
Dominio del idioma escrito (Regular, Bueno, Muy bueno)
Certificaciones (Michigan, etc.)

Bibliografía.

- Olivar Zúñiga Antonio. (2006) Fundamentos teóricos de la Comunicación. Monografías .com.
- La tercera icarito [http:// icarito](http://icarito). La tercera Diccionario. [http:// diccionarios](http://diccionarios). El mundo; es.
- ALirio, Jesús (1994) Técnicas de Oficina Caracas: Panapo.
- DIAZ; Norma (1998) Lenguaje y Comunicación Valencias: Universidad José Antonio Páez.
- GOMEZ, Alarico, 1996 Lenguaje y Comunicación Caracas: Panapo.
- Bastardas Boada Albert (1995) Comunicación Humana y Paradigmas holísticos: Claves.
- Ferrer Argelia (2002) Periodismo Científico y Desarrollo (Tesis Doctoral).
- CIBANAL, Luis (2006) Teoría de la Comunicación
- ISLAS, Octavio (2006) “La era Mc Luhan” Parte aguas Teórico en las ciencias de la Comunicación Revista Méx de la Comunicación.
- Comunicación Interna Méx Herramientas de MKT para RRHH.
- Fraunfoher Tphompson cultura Organizacional. Editorial Paidos, España 2003.
- Goldhaber, Gerald M Comunicación Organizacional, Editorial, Diana 1986.
- M Bautista, A Ros y V Ferriot: Comportamiento, Organizacional en la Gestión de los R.H.
- L Flgueiras: Habilidades Directivas. Materiales de lenguaje y literatura Ana romeo y Lourdes Domenech Fuentes Cursos de Dirección de Reuniones, INCE 2000
- Rosana del Valle, Silvia Fernández, Preparacion de una reunión o Sesión. Monografías. Com.



-Agudelo María, Español y Literatura, Bogotá editorial 13 edout .Editores S.A, Técnicas grupales Bogotá 1995 pág. 29-39.

-León y Montero 1993 Diseño de Investigación. Madrid. Mc Grau-Hill.

-García Hoz: Inv. Y Observación en el aula.

-Delgado y Gutiérrez Mayntz, Taylor, Kerlinger : Inv. Del Comportamiento.