UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

"ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE LENGUAJE PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA – SEDE CUENCA"

Tesis previa a la Obtención del Título de

Licenciado en Psicología del Trabajo

AUTOR: **WILLIAN LADINO**

DIRECTORA: **Lic. LORENA CAÑIZARES, Mgst**

CUENCA – ECUADOR

2012

Los conceptos desarrollados, las ideas, el análisis, criterios y reflexiones vertidas en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor y autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana el uso de la misma para fines académicos.

Cuenca, julio 12 de 2012

Willian Ladino Jiménez

Yo, Máster Lorena Cañizares, Directora de Carrera de Psicología del Trabajo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede-Cuenca:

CERTIFICO

Que el señor Willian Ladino, bajo mi dirección, ha culminado su producto, cumpliendo con todos los requisitos impuestos por el reglamento de la Universidad. Por lo que autorizo su presentación.

Máster Lorena Cañizares

DEDICATORIA

…La vida nos da la oportunidad de realizar las cosas que deseamos, sin este don no podría conocer la satisfacción de haber alcanzado una meta más…

Agradezco a Dios por el don que me ha dado de vivir a través del amor de mi madre, sin ellos no podría escribir para plasmar mis ideas y conocimiento en el producto de grado. En la vida existen complementos que son fundamentales, en este caso mi esposa Carolina Espinoza me ha dado la fuerza y el apoyo para seguir adelante, "gracias por los días y noches que has desarrollado el papel de padre con nuestro hijo Sebastián"

….mamá Berenice, mamá Caro, hijo Sebastián y papá Dios gracias por darme la fuerza suficiente para alcanzar esta meta, para ustedes esta dedicatoria…

AGRADECIMIENTO

A las personas que han sido participes en la realización del Producto de Grado, escribir el nombre de cada uno me llevaría más tiempo de lo planificado, de corazón mil gracias…

Un agradecimiento muy especial a mi hijo por entender los momentos de ausencia de su padre.

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por brindarme el espacio de estudiar y trabajar, ya que sin eso la historia sería diferente.

Introducción

La nueva era de Tecnologías de Información ha llevado a que el ser humano se adapte a un ambiente social cada día más exigente y sediento de estar con las tendencias de comunicación, llegando al punto de encontrar nuevas formas de comunicarse que afectan silenciosamente a nuestro lenguaje, actitud y comportamiento.

De esta realidad no se encuentra muy lejos las organizaciones ya que son ellas las primeras en adaptar estos cambios que luego son trasmitidos a su personal para alcanzar la misión y visión de la organización.

Las organizaciones piensan que el invertir en cantidad y serie de recursos informáticos, impresos ayudará a mejorar la comunicación al interior de la organización, sin darse en cuenta que el problema no es el tipo de recurso que se está utilizando, sino es la esencia en si del lenguaje.

Si una organización no cuenta con una cultura del lenguaje, es una organización que no tiene identidad. Como se podrá notar en el desarrollo del Producto de Grado una organización que no genere una cultura de lenguaje será siendo una organización que cuenta con personal no motivado, bajo rendimiento en el desempeño laboral y sentirse sin ser parte de ella.

Hablamos mucho de comunicación, las formas adecuadas para trasmitir un mensaje, pero hablamos poco o nada del factor cambio, reacción que puede generar un individuo cuando el lenguaje utilizado no ha sido el adecuado. ¿qué problemas psicológicos se presentan?, ¿qué actitud y comportamiento puede tener el individuo en el desempeño de sus funciones?, ¿por qué estudiar el lenguaje?, ¿qué beneficios obtendrá la empresa si unifica la psicología con la comunicación?

El Producto de Grado responderá algunas de las interrogantes planteadas anteriormente a través de conceptos, ejemplos, investigación sobre Comunicación Organizacional (Capítulo 1), Lenguaje y Comunicación (Capítulo 2), Diagnóstico de Comunicación (Capítulo 3) proporciona información acerca de los diferentes sistemas comunicacionales existentes y cómo estos canales cuándo no son administrados con una terminología o lenguaje adecuado pueden influir en el desempeño laboral, "Manual de Lenguaje para El Departamento de Secretaría de Campus UPS- Cuenca" (Capitulo 4), se propone elaborar y entregar una guía de lenguaje para el personal de Secretaría de Campus de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, permitiendo al usuario del manual poder comprender, interpretar y saber escuchar la información que está trasmitiendo la otra persona ya sea a través de la escritura, de lo verbal y no verbal.

1 Contenido

1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 14

1.1 Concepto de Comunicación Organizacional.....14

1.2 Estructura de la Organización. 17

1.3 La Comunicación en la Organización 22

1.3.1 Escalas de Clima Organizacional 28

1.4 Procesos de Comunicación 32

1.4.1 Comunicación Vertical.....38

1.4.2 Comunicación Horizontal 39

1.4.3 Comunicación Diagonal.....39

1.4.4 Algunos Canales de Comunicación: 40

1.5 Medios de Comunicación en la Organización. 41

1.6 Comunicación y Desarrollo Organizacional.....47

1.7 Teoría de Sistemas.....48

1.8 Liderazgo 50

2 LENGUAJE Y COMUNICACIÓN.....57

2.1 Concepto de Lenguaje 57

2.2 Las Funciones del Lenguaje.....61

2.3 Tipos de Lenguaje 67

2.4 Lenguaje y Comunicación 69

2.5 La Psicobiología del Lenguaje.....72

2.6 Psicolingüística 77

2.7 Modelos Psicolingüísticos de Procesamiento del Lenguaje.....78

2.7.1 Modelos de Procesamiento del Lenguaje 78

2.7.2 Niveles Progresivos de Procesamiento del Lenguaje.....79

2.8 El Lenguaje en la Programación Neurolingüística 81

3 LA UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA 87

3.1 Breve Historia de la Institución 87

3.1.1 Análisis Histórico 87

3.2 Misión, Visión, Organigrama y Objetivos de la UPS 93

3.2.1 Misión 93

3.2.2 Visión 93

3.2.3 Organigrama 93

3.3 Políticas Comunicacionales 95

3.4 Misión, Visión, Organigrama y Objetivos del Departamento de Secretaría de Campus 99

3.5 Diagnóstico de la Comunicación en el Departamento de Secretaría de Campus de la UPS- Cuenca 100

3.5.1 Marco Conceptual 100

4 MANUAL DE LENGUAJE PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE CAMPUS DE LA UPS- CUENCA 107

4.1 Introducción 107

4.2 Esquema General del Manual de Lenguaje 110

4.3 Manual de Lenguaje 112

4.3.1 Descripción 112

4.3.2 Formas de Transmitir el Lenguaje através del Mensaje 119

4.3.3 Buenas Relaciones Interpersonales a través del Lenguaje 125

4.3.4 Los Términos Utilizados para Trasmitir el Mensaje 130

4.4 Personas Destinatarias del Servicio 135

4.4.1 Personas Destinatarias Jerárquicas 138

4.4.2 Personas Destinatarias Interpersonales 140

4.5 Los Medios de Comunicación Adecuados para Trasmitir el Mensaje Según la Información Dada por el Lenguaje 143

Conclusiones 151

Recomendaciones 153

Anexos 156

Modelo de encuesta realizada al personal de Secretaría de Campus: 157

Modelo de encuesta PNL (Programación Neurolingüística) realizada al personal de Secretaría de Campus.....162

Informe del estudiante de Psicología del Trabajo de la Universidad Politécnica Salesiana Dayhanna Vaca 164

Hoja de Tabulación.....166

CAPITULO 1

1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

1.1 Concepto de Comunicación Organizacional

Con el desarrollo de la Revolución Industrial "producción de bienes a gran escala" en el siglo XIX, se da los primeros pasos a lo que hoy en día llamamos Comunicación en la Organización.

Las relaciones entre el patrón y sus obreros, el productor y los consumidores del producto, el gobernante y el gobernado fueron generando consecuencias de comportamiento, cada uno se ocupaba de lo suyo y no por los demás. La falta casi absoluta de comunicación entre éstos y sus públicos trajo como consecuencias graves inconvenientes. Por una parte, los clientes comenzaron a organizarse y ejercer presión sobre los gobiernos para que controlaran a las empresas, los trabajadores sintiendo ser explotados organizaron huelgas que perjudicaban a las empresas y de paso a los consumidores que tenían que sufrir la escasez de productos, lo que traía consigo la elevación de los precios.[1]

A raíz de estos problemas, nace una de las disciplinas que impulsa la creación de la Comunicación Organizacional "las Relaciones Públicas", toma a la comunicación como base fundamental en el proceso de legitimar, mantener, optimizar lo establecido por todos los contactos de cualquier índole que tenga lugar entre la institución y sus públicos. De esta manera establece mecanismos de comunicación que les permita organizarse, a relacionarse, con los individuos tanto internos como externos de la empresa, para el logro de sus objetivos.

---

[1] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: <<Historia de la Comunicación Organizacional>> En: *Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana*.

La comunicación tiene un rol muy importante dentro de la vida del ser humano, le permite relacionarse, entender, reaccionar, en el medio que se encuentra, ésta comunicación puede ser verbal (palabra hablada, medios multimedia) y no verbal (señas, signos, sonidos, gestos), sin ella el ser humano no puede transmitir un mensaje (información codificada) hacia otra persona, para que ésta la pueda decodificar y asimilar el mensaje deberá contener códigos comunes en un lenguaje que pueda encajar en el ambiente que se está desempeñando.

Busquemos ahora el significado etimológico de la palabra Comunicación y organización, nos permitirá entender con mayor facilidad la palabra compuesta Comunicación Organizacional.

En el Diccionario de la Lengua Española la palabra "comunicación" es la Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor, Hace a otro partícipe de lo que uno tiene. "organización" Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Para la psicología la "organización" se centra en el estudio del comportamiento de los individuos y grupos; de vista psicológico la comunicación es cuando tratamos de establecer una "comunidad" con alguien, esto es tratamos de compartir una información, una idea, una actitud o de trasmitir expresiones significativas, entre las personas e incluye todos aquellos procesos por los cuales la gentes se influencian unas a otras.

Podemos definir a la comunicación en la organización como el medio de transporte de códigos que permite a varios individuos enviar, recibir, compartir, realizar actividades dentro de una asociación de personas reguladas bajo un conjuntos de normas que están determinados a ciertos fines.

Otras definiciones:

Comunicación Organizacional u Organizational Communication tiene sus orígenes en América del Norte, específicamente en Estados Unidos y nació como un área especializada del speach communication (hablar en público), instituida por la Pardue University en 1950.[2]

Comunicación Organizacional: la comunicación es una actividad empresarial, es todo acto de mensajes-información ya sean tanto internos como externos; podemos considerar a la organización como un sistema estructurado de las relaciones que coordina esfuerzos de un grupo de personas hacia el logro de ciertos objetivos específicos (Koehler, J., K. Anatol y R. Applbaum, 1976).

Para Carlos Fernández Collado (2002) la Comunicación Organizacional es una disciplina que se encarga de establecer canales de comunicación en una institución, de tal manera que ayude a llevar al personal, a conocer qué hacen los compañeros de trabajo, cómo lo hacen y apoyarlos en su trabajo, esto apoya a que la organización se mueva sinérgicamente hacia el mismo objetivo.

La comunicación Organizacional es el proceso por el cual al individuo le obliga a procesar y razonar un conjunto de códigos que contiene ideas, expresiones, conocimientos que son enviados y recibidos a través de canales como el habla, medios informáticos, medios escritos, sonidos, audiovisuales, escritura, señas, gestos descodificados por un receptor permitiendo al individuo desenvolverse en un entorno regulado por normas que van determinados a ciertos fines.

La organización utiliza la comunicación con un sentido jerárquico, fundado en órdenes, aceptaciones, mandatos que van en doble vía, lo formal y lo informal, permitiendo la elaboración, desarrollo, circulación y utilización de códigos que llevan a obtener una imagen (significante) concepto (significado) entre sus públicos

---

[2] Cita no textual: VALLE Florez, Mónica María, *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, Abordajes y Perspectivas de Análisis*, Editorial "Quipus". CIESPAL, Quito – Ecuador, Pág. 5

internos y externos, público que determinará el significado del mensaje de acuerdo a la interpretación del significante.

1.2 Estructura de la Organización.

Definida como "*la asignación formal de roles laborales y los mecanismos administrativos para controlar e integrar las actividades de trabajo incluyendo aquellas que traspasan los límites organizacionales*" (Child, 1997, citado en King y Anderson, 1995), también ha sido estudiada como fuente de influencia en la habilidad organizacional para innovar.[3]

Los seres humanos tenemos la capacidad de agruparnos con otros individuos, esta agrupación estará determinada de acuerdo afinidades, intereses particulares, sobrevivencia, necesidades, etc…

Para la creación o formación de un grupo debe existir el ingrediente principal "necesidad de satisfacer otra necesidad", identificado el tema, la agrupación fusionará ideas, pensamientos para establecer y agrupar determinadas actividades que permitan crear, direccionar un servicio o producto para el bienestar de otros individuos.

Esto obliga a que cada miembro interactúe entre si a través de una coordinación que permita establecer y llevar a cabo el cumplimiento de objetivos que se hayan planteado; para lograr dichos objetivos deberán establecer un sistema de "rol" que desarrollará cada uno de los miembros para trabajar de una manera óptima.

La organización se concibe como la "*coordinación racional de las actividades de un número de personas, para el logro de un propósito explícito o meta común, mediante*

---

[3] Cita no textual: GÓMEZ BERNABEU, Ana, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN, Innovación y cambio en las organizaciones*, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 316

la división del trabajo y demás funciones, con una jerarquía de autoridad y responsabilidad, la participación conjunta de un grupo de individuos o grupos que coordinan esfuerzos tendientes a logro de una o varias metas compartidas" (Schein, 1965).[4]

"*La estructura de una organización es un conjunto de patrones o arreglos en los cuales ocurren interacciones dentro de una red de intercambio informacional. Esta se corresponde de alguna manera con la jerarquía existente en organización*". (Goldhaner, Yates, Potter y Lesniak: 1978, Jablin 1980) [5]

"*En toda organización existe una ideología que orienta las metas y los propósitos. Estructuralmente establece un patrón formal que varía en complejidad, en ella existe una línea de autoridad que participa y orienta la toma de decisiones, controla las distintas instancias, integrando las estructuras de mantenimiento, recepción, producción y apoyo, todo ello en términos de las metas y demandas del medio interno y externo*" (Katz y Kahn, 1966).[6]

"*Existen dos tipos de organización: la formal y la informal: La organización formal se caracteriza por su estructura jerárquica relativamente rígida y preestablecida. Las normas que regulan el funcionamiento, así como las actividades a cumplir en cada instancia, están claramente definidas y formuladas*" (Berelson, Steiner, 1964). Se caracteriza además por poseer un mayor tamaño y complejidad en la estructura jerárquica. La duración, permanencia en el tiempo de los procesos de intercambio, es más estable y duradera en comparación con la que existe en la organización informal.[7]

[4,5] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: << Estructura de la Organización >> En*: Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana*.

[6,7,9] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: << Estructura de la Organización >> *En: Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana*.

La organización informal se caracteriza por la participación voluntaria de sus miembros, en actividades orientadas a metas distintas a las remuneradas, se apoya más en mecanismos motivacionales y en el logro de satisfacciones individuales.[8]

"*La estructura de la organización, es el aspecto básico sobre el cual se desarrolla la interacción entre los individuos para el logro de las metas propuestas. La estructura condiciona el proceso de comunicación y las funciones de las distintas unidades, grupos o personas. De la estructura se derivan factores como la red de comunicación, la estructura de los distintos subsistemas, la cantidad y variedad de la información almacenada o utilizada por el sistema*" (Cadwallader, 1968)[9]

El condicionamiento de la estructura jerárquica hace que en la organización exista una comunicación descendente y no permita una retroalimentación de los últimos niveles, ya que la información quedará estancada de acuerdo al establecimiento del proceso implementado para tal actividad. Lo que hace la organización es crear redes de información según las posiciones y funciones que se ocupan.

"Las redes varían, entre otras cosas, en función de los siguientes factores:

a. **Tamaño:** Número de elementos (personas, unidades, departamentos). Se asocia potencialmente a la complejidad de la interacción, incertidumbre, probabilidad de error, ruido, distorsión, barreras en el intercambio de mensajes.

b. **Posición:** a cada posición se asocian funciones específicas las cuales pueden determinar una capacidad particular para recibir, procesar y emitir información.

---

[8] SANTERO, Eduardo, *Efectos de la Comunicación*, Colección INTIYAN, CIESPAL, Pág. 69.

c. **Vínculos:** son los elementos que potencialmente pueden interactuar con otros, los contenidos de las comunicaciones, los posibles canales y las circunstancias en las cuales debe ocurrir un intercambio para cada elemento, se prescribe la emisión, procesamiento, almacenamiento de la información.

La organización informal nace de la agrupación espontánea de miembros de una organización formal.

a. **Reglas:** *"las reglas se pueden referir al contenido, las condiciones en las cuales efectúa el intercambio, la terminología, el significado. Pueden pautar además el procedimiento para la transmisión, inicio o final del intercambio, distribución, elementos interconectados"* (Cushman y Whiting, 1978).

b. **Factores temporales:** en la organización existen períodos donde la frecuencia de intercambio de mensajes difiere. En algunos se produce una alta tasa de comunicación, en otros es baja. Este hecho permite identificar ciclos relacionados con la eficiencia y efectividad del sistema y están mediados por fenómenos tales como la capacidad, saturación, sobrecarga, ruido, distorsión.

c. **Distancia:** la proximidad entre los elementos de la organización afecta a las pautas comunicacionales. A menor distancia, mayor es la probabilidad de un intercambio de información. Si en el ámbito formal los elementos no están vinculados, se establecen nexos informales cuando la distancia es pequeña.

d. **Tecnología:** "*los fines de la organización pautan diferentes actividades o tareas que se deben cumplir. Para ello se requiere de la utilización de tecnologías apropiadas*".[10]

---

[10] SANTERO, Eduardo, *Efectos de la Comunicación*, Colección INTIYAN, CIESPAL, Pág. 391.

Tomando en cuenta estos factores podemos identificar cuál de ellos está fallando en el proceso de la comunicación, ya que la estructura de la organización nos debe permitir un conocimiento del medio, poder identificar las irregularidades y saber el momento oportuno, la cantidad y calidad adecuada para que la información pueda llegar a los distintos sectores de la empresa.

En la actualidad una empresa x vive en un ambiente de competitividad debido a la globalización de mercados y las nuevas exigencias de los usuarios del servicio o producto, lo que obliga que busquen nuevas estrategias como la "innovación" o "cambiar" para responder a la competencia.

Según algunos autores, "*cambiar es convertir o mudar algo en otra cosa, e innovar supone asimismo, mudar o alterar algo, introduciendo novedades*" (Real Academia Española, 2001), por lo que el cambio y la innovación en la organización se referirán a la alteración de algún elemento de la organización o la organización entera.[11]

La estructura puede variar en el proceso de innovación, Zalman et al. (1973, citado en King y Anderson, 1995) describe el proceso de innovación como formado por dos fases principales, la iniciación (donde la organización toma conciencia de una oportunidad para la innovación, y decide llevarla a cabo), y la puesta en práctica (donde la innovación se introduce en la vida organizacional). Zalman et al. señala que las características estructurales que facilitan la iniciación de innovaciones inhiben su puesta en práctica; la iniciación se facilita por una baja formalización en reglas y procedimientos y alta complejidad (especialización profesional y diferenciación de tareas), debido a que la libertad para sugerir y discutir nuevas ideas se incrementa en dichas condiciones, mientras que el éxito en la puesta en práctica de

[11] GÓMEZ BERNABEU, Ana, PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN, *Innovación y cambio en las organizaciones*, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 301

la innovación necesita un enfoque metódicamente planificado, minimizando la incertidumbre asociada al cambio.[12]

1.3 La Comunicación en la Organización

Me imagino una organización sin comunicación, ¿cómo fluye la información a los individuos dentro de la organización?, ¿cómo alcanzaría sus objetivos?, ¿cómo podría asignar una tarea?, ¿cómo podría realizar un control de calidad?, ¿cómo podríamos entendernos? bueno son tantas preguntas; pero me imagino que algún lector dirá: tenemos las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), pero a pesar de su nombre, no tenemos comunicación, ¿qué lenguaje utiliza?, ¿cómo podemos entender si no existe alguien que nos pueda guiar?

La comunicación es una actividad a la que todos los seres humanos dedicamos más tiempo (oficios, E – mail, conversación, reuniones, videoconferencias, llamadas telefónicas, mensaje de texto, carteleras, etc.., así que les invito a imaginarnos una organización sin comunicación.

Cuando en nuestra vida diaria surgen malos entendidos o lo más conocido "conflicto" entre uno o varios grupos, entre una persona y otra, nos damos cuenta que posiblemente es un problema de comunicación.

La comunicación es uno de los varios elementos que componen la organización, dando énfasis en el mantenimiento de (relación superior - subordinado, satisfacción en la comunicación, mecanismos de poder, estratos, roles, conflictos intraorganizacionales, toma de decisiones, solución de problemas, diagnóstico y evaluación de la realidad), generando un intercambio de información entre

---

[12] GÓMEZ BERNABEU, Ana, PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN, *Innovación y cambio en las organizaciones,* Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 317

organizaciones desarrollando mensajes, vínculos y intercambio con un medio social y cultural.

Una serie de autores definen a la Comunicación Organizacional como la transmisión de información.

Redding y Sanborn (1964) la definen como "*la emisión y recepción de información dentro de una organización compleja*"; Katz y Kahn (1978) la perciben como "*el flujo de información (intercambio de información y transmisión de significados) dentro la organización y entre ésta y su ambiente*". Thayer (1968) dice que son "*aquellos flujos de datos que sirven de algún modo a los procesos de intercomunicación*". Witkin y Stephens (1972) expresan que son "*aquellas interdependencias e interacciones dentro de los subsistemas y entre ellos, mediante actos de comunicación que sirven a los propósitos de la organización*", y en Goldhaber (1974) dice que es "*el flujo de mensajes dentro de una red de las relaciones interdependientes*".

Otros autores han insistido en los elementos que intervienen en la Comunicación Organizacional.

Simon (1971) la define como "*un proceso mediante el cual las premisas decisorias se transmiten de un miembro de la organización a otro*". Rogers y Agarwala-Rogers (1980) como "*un proceso por el cual se transfiere una idea de una fuente a un receptor, con la intención de cambiar su comportamiento*".[13]

De esto determinamos que los diferentes términos que los autores utilizan están destinados a los distintos contextos que manejan las empresas; ahora nosotros damos nuestra propia definición: la Comunicación Organizacional es la emisión y recepción de información dentro de una organización, a través de un proceso por el cual, se

[13] *La comunicación en las organizaciones*, Psicología Pág. 375.

transfiere una idea de una fuente a un perceptor, puede ser interno y externo, para alcanzar los objetivos por los cuales fue creada.

En toda organización la comunicación ocupará un papel importante porque la estructura y el ámbito de las organizaciones estará determinado por las técnicas de la comunicación, de cómo influye el grupo (miembros de una empresa) sobre un individuo y del cómo puede contribuir a la efectividad de la organización.

Como seres humanos somos dependientes de otros seres humanos, en el cual esa dependencia se da por factores como el ambiente, las capacidades, conocimientos o apego que podemos tener con el otro individuo para poder desarrollar nuestros intereses individuales o grupales. El ambiente antes mencionado lo llevaremos a la realidad empresarial, ¿qué importancia podemos dar a la comunicación desde lo individual y grupal en la organización?, ¿cómo afecta la ausencia de la comunicación en nuestro desempeño laboral?, ¿qué factores de comunicación son los que penetran en nuestras mentes y nos impide poder comprender la información trasmitida?, ¿la falta de comunicación nos puede llevar a un desempeño laboral negativo?

La intención de esta investigación que llevará como resultado un producto, será determinar si el lenguaje dentro de la comunicación se convierte en un agente desmotivador en el desempeño laboral.

Juan Antonio Moriano León hace un análisis de la Comunicación Organizacional como fuente de identidad social, basado en la teoría propuesta por Tuner (1990), "*se considera que la percepción de una identidad social compartida (por ejemplo, organización, departamento o grupo de trabajo) proporciona a las personas múltiples motivaciones para comunicarse: saber qué hacer, aclarar el significado de la información que han recibido, comprobar que están realizando bien sus tareas, asegurar que están trabajando para lograr un objetivo común o simplemente para relacionarse con los demás*".

La identidad social entendida desde ese punto de vista me lleva pensar en una discriminación entre grupos, ya que si hablamos de identidad social es cuando nosotros nos sentimos parte del grupo, compartimos la misma ideología, como ejemplo: los jóvenes en la actualidad se adaptan a culturas distintas, como son grupos Emos, Rock o los más conocidos los famosos NERD.

Si pertenecemos a un solo grupo el significado de la información va ser claro y entendible por todos los miembros, a la vez exige desarrollar formas de comunicación distintivas y compartidas por todos los miembros.
Leamos las siguientes oraciones

- Este **trago** está **pleno.** A mí me gusta **mucho,** pero si **chupo** más de tres vasos**,** me **empluto** y al día siguiente despierto con **chuchaqui.** "Ecuador"
- Este **guaro** está **de a huevo**. A mí me gusta **en paleta**, pero si **chupo** más de tres **capirulazos**, me pongo bien **a verga** y al día. "Guatemala"
- Este **trago** es **bacano**. A mí me gusta un **jurgo**, pero con más de tres vasos que tome **me prendo** y al día siguiente amanezco con un **guayabo** tenaz. "Colombia"[14]

Podemos observar que el sentido del mensaje que se quiere trasmitir es igual en los tres países, pero el código, el lenguaje varía en cada uno de ellos.

Ahora traslademos ese ejemplo con una realidad laboral

- Vamos a pegarnos un petardo
- Oye loca, que gara.
- Ya vienen a joder, y algunos hechos los vivos
- Matoniar

[14] On Line: http://www.jergasdehablahispana.org/ejemplos2011.html#Ecuador

"Las formas de comunicación codificadas por el grupo se consideran importantes marcas de identidad" (Moreland y Levine, 2001) que permitan a los miembros del grupo:

1. Demostrar su propia pertenencia a un particular grupo social
2. Indicar a los receptores potenciales su estatus como miembros del grupo del comunicador o del exogrupo
3. Restringir potencialmente el acceso al significado de la comunicación a sólo otros miembros del endogrupo

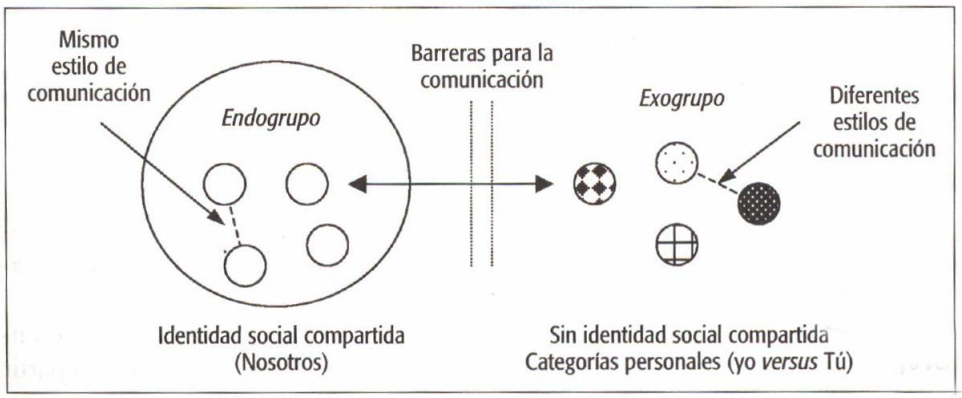


Figura 10.1. *Comunicación e identidad social.*

Comunicación e identidad social [15]

El rol que desempeña la comunicación interpersonal en el trabajo es hacer operativos los encuentros con otros; ésta función se realiza por medio de la transmisión, participación y manifestación de mensajes así como también en las formas cómo se cumplen las tareas y se entrelazan las acciones. En concreto, "son las maneras cómo

[15] MORIANO LEÓN, Juan, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN*, La Comunicación Organizacional, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 248

el emisor, por medio del mensaje, buscando otro, llega al otro, penetra en el recinto de otros y llena las necesidades de otros."[16]

La Doctora en estudios científicos sociales Mónica María Valle señala que "*la comunicación en el trabajo tiene como función incitar la acción, la relación y la interrelación entre los miembros de la organización*". A continuación se explica cada uno:

Acción comunicativa: tiene la función de mejorar, enriquecer y unir a los demás. El hecho de que un comunicante decida ir hacia el otro despierta la potencia comunicativa y la convierte en una realidad; la diversidad de acciones comunicativas en el trabajo se enriquece especialmente por dos razones: porque evidencia que hay otros distintos y porque actúa con diferentes estilos.

La interacción: es el intercambio de mensajes entre el emisor-perceptor y viceversa, logrando así que los individuos se comuniquen y se nutran mutuamente con las aportaciones, las diferencias que existen en cada uno de ellos.

Las relaciones: a través de la interacción se generan lazos entre los comunicantes por la acción de dar, de participar y de expresar algo a otros, generando una relación no sólo imaginaria sino real. En el caso de jefe y colaboradores hay tres tipos de relaciones:

- ***Directas individuales*:** este tipo de relación se da entre el jefe y cada uno los trabajadores.
- ***Directas grupales***: ocurre entre el jefe y cada uno de los grupos de trabajo.
- ***Cruzadas*:** se dan cuando los trabajadores o miembros de la organización interactúan entre sí."[17]

---

[16] MAESTRO CORONADO, Juan José, *La comunicación interpersonal más allá de la apariencia*. S. J. Universidad Iteso. 1999. Pág. 57. En VALLE Florez, Mónica María, *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, Abordajes y Perspectivas de Análisis, Editorial "Quipus".* CIESPAL, Quito – Ecuador, Pág. 100.

En la Comunicación Organizacional no solo nos referimos a los elementos y procesos por los cuales se transporta la información en una organización, sino también, identificamos varios fenómenos inseparables en una organización, como lo son el Clima y la Cultura Organizacional.

"El Clima Organizacional es un ambiente artificial generado en la organización y relacionado con el logro de los objetivos, filosofía, sistema de dirección, medios utilizados para la consecución de las metas, normas, pautas de interacción entre superiores y subordinados". (Koehler, Anatul, Applbaum, 1976). "*El clima tiene un referente objetivo y otro subjetivo. Desde el punto de vista objetivo el fenómeno lógico es externo al individuo y se mantiene relativamente estable en cada organización*" (Jablin, 1982).[18]

El clima organizacional se genera en las diferentes condiciones o situaciones en las que se encuentra el empleado dentro de la organización y éstas inciden en el desempeño, desarrollo y crecimiento de la persona o de la institución. Por ejemplo: no puede haber un buen clima organizacional si el individuo está enfermo moralmente, es discriminado por su raza, pensamiento religioso, etc.[19]

1.3.1 Escalas de Clima Organizacional[20]

Nombre en la escala	Descripción
1. Desvinculación	Describe un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza.

---

[17] VALLE Florez, Mónica María, *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, Abordajes y Perspectivas de Análisis, Editorial "Quipus". CIESPAL, Quito – Ecuador, Págs. 100-102.

[18,19] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: <<La Comunicación en la Organización>> En: *Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana*.

[20] WALTERS, HALPIN Y CROFTS, LITWIN Y STRINGER, y otros investigadores. En www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml.

2. Obstaculización	Se refiere al sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo.
3. Esprit	Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. Intimidad	Los trabajadores gozan de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
5. Alejamiento	Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como formal e impersonal. Describe una distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. Énfasis en la producción	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación.
7. Empuje	Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. Consideración	Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
9. Estructura	Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en

	el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. Responsabilidad	El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. Recompensa	El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. Riesgo	El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgase en nada?
13. Cordialidad	El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. Apoyo	La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. Normas	La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
16. Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
17. Identidad	El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es

	un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
18. Conflicto e inconsecuencia	El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
19. Formalización	El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
20. Adecuación de la planeación	El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
21. Selección basada en capacidad y desempeño	El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
22. Tolerancia a los errores	El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

La Cultura Organizacional es el conjunto de normas humanas y sociales que determinan comportamientos, y que diferencian a una organización de otras. Son sus valores, modelos de comportamiento, necesidades, expectativas, lenguaje, símbolos, señas, creencias, políticas, etc.

La comunicación viene acompañada de otros aspectos como la estructura de la organización, una identidad social, lenguaje, cultura organizacional, clima organizacional; parámetros que nos permitirá seguir avanzando.

No solo la organización debe entender la comunicación como una herramienta, si no también debe entender el individuo que es el medio por el cual él podrá desenvolverse frente a un hecho que le permitirá conseguir éxito y satisfacer sus necesidades conjuntamente con la empresa.

1.4 Procesos de Comunicación

"La comunicación intenta por una parte reducir la incertidumbre y aumentar la capacidad para controlar y coordinar los distintos procesos, disminuyendo la variabilidad de las respuestas entre los individuos" (Farace, Taylor, Steward, 1978).

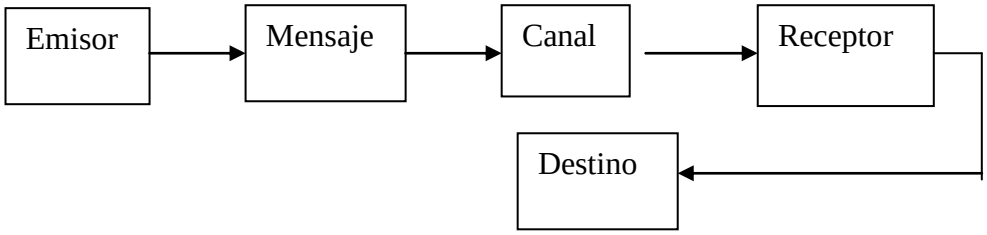
Como se ha señalado anteriormente la comunicación es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian información, ideas, sentimientos, conocimientos. Este intercambio se va generando de acuerdo a una serie de pasos o etapas que van acompañados de diferentes elementos. Cuando algunos de los elementos sufren una modificación este afecta a todos produciendo variación en el resultado final de la comunicación.

"Cuando la comunicación se suspende, la actividad organizada deja de existir y se vuelve a una etapa de actividad individual descoordinada" (Hicks, 1972)

La teoría de Shanon y Weaver permitirá comprender el proceso de la comunicación se le distingue por su forma lineal donde el mensaje traza una sola dirección que es codificado por emisor y enviado al receptor a través de uno o varios canales.

Cabe hacer un paréntesis que para esta tesis no se utilizará la palabra receptor luego del diagrama de Shanon, ya que el ser humano no es considerado un equipo eléctrico que solo recibe información, sino que percibe, y almacena "PERCEPTOR" para luego dar una respuesta o lo que comúnmente se llama "RETROALIMENTACIÓN"

Ahora comprendamos el proceso de comunicación con el modelo de Shanon y Weaver.



Emisor: es quién concibe la idea que desea transmitir (mensaje) y la codifica; es quien inicia el proceso de comunicación.

Mensaje: es la información transmitida en símbolos codificados (ya sea verbal o no verbal).

Canal: es el medio en que el mensaje es trasmitido desde el emisor hasta el perceptor, puede ser, comunicación mediatizada (teléfono), comunicación cara a cara, o a través del aire.

Receptor: es la persona que decodifica el mensaje y lo interpreta para ser comprendido.

Observamos que en ningún momento se establece un intercambio de información, simplemente se genera y se recibe la información.

En la actualidad no hemos podido separarnos del modelo de Shanon y Weaver o de los modelos lineales ya que las empresas no les interesa recibir información de sus subordinados, siempre navega por altos mandos.

Las limitaciones de los modelos de carácter lineal dieron lugar al desarrollo de modelos que entienden la comunicación como interacción, pasando de una concepción lineal a un circular, en el cual la fuente y el destinatario pasan a ser, alternativamente, emisores y receptores.[21]

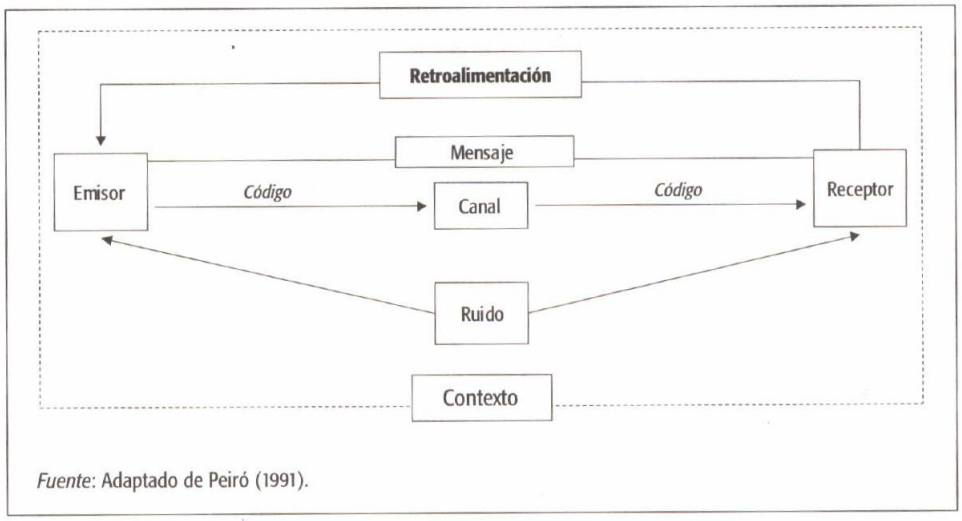


Figura 10.3. *Elementos del proceso de comunicación.*

Profundizar cada etapa del proceso de comunicación nos llevaría a la elaboración de otra tesis, para este caso nos detenemos un momento en el "canal". Desde el punto de vista del investigador el CANAL se convierte en el esqueleto que soporta y viaja cualquier mensaje y se produce la comunicación.

Por ejemplo, en una organización existe una gran variedad de canales y el emisor debe elegir el adecuado para su necesidad (cartelera, teléfono, escritos, cara a cara, impresos, etc.) pero no todos los canales permiten trasmitir la misma cantidad o calidad de información codificada.

---

[21] MORIANO LEÓN, Juan, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN*, La Comunicación Organizacional, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 251

Ahora, con lo anterior se vuelve una Utopía, podemos decir que cada miembro que conforma una empresa deberá tener un medio de trasporte (canal) para poder trasmitir el mensaje. ¿Qué empresa invertirá para lograrlo?; aunque tampoco consiste en adquirir el mejor equipo ya sea informático, humano que nos permita tener una comunicación eficiente.

La capacidad que tiene un canal para trasmitir información se denomina "riqueza del canal". Según Russ, Daft y Lengel (1990), la riqueza del canal depende de su capacidad para:

1. Permitir una retroalimentación directa y, por tanto, comunicación de naturaleza circular.
2. Personalizar los mensajes de acuerdo a las circunstancias del receptor
3. Incluir múltiples señales o estímulos
4. Admitir variedad de lenguaje (corporal, natural, numérico)[22]

Por lo tanto eliminaría la estructura orgánica piramidal de las empresas, aunque en la actualidad existe otro tipo de modelos que permite, no solo se dé a conocer el orden jerárquico sino que también la empresa pueda analizar y crear procesos de acuerdo a las funciones y actividades que se desarrollan como empresa por lo tanto convierte a la comunicación como una herramienta circular que permite que cada miembro pueda recibir y responder a la información que él está percibiendo y almacenando.

Para que la información pueda fluir por toda la organización debemos conocer cómo están distribuidos los canales para que de esta manera llegue a su destinatario, esta distribución conforman las redes de comunicación.

---

[22] MORIANO LEÓN, Juan, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN*, La Comunicación Organizacional, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28 , 28042 Madrid - España, Pág. 251

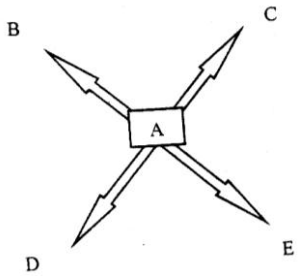
Estas redes no solo permiten el flujo de comunicación, sino también permite que la persona pueda relacionarse con otros grupos, y se presenta de manera formal e informal.

La comunicación formal es la que asciende y desciende por la estructura jerárquica en los canales de una institución.

La comunicación informal es la que surge de manera espontánea en la organización como lo son los rumores.

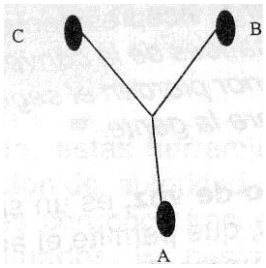
"Un grupo de cinco personas tiene alrededor de 60 posibles redes de comunicación, pero sólo son cinco las redes básicas:

1. **Red estrella:** conocida con el nombre de rueda es la más centralizada, porque toda la comunicación fluye hacia uno de los integrantes.

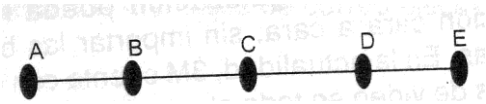


Este tipo de red puede ser efectiva en casos en que la tarea el grupo requiera poca interdependencia.

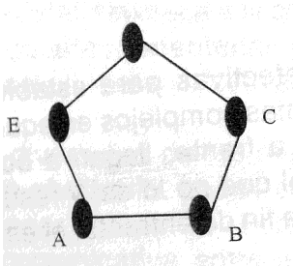
2. **Red Y:** el grado de centralización de la comunicación en esta red es alta, este tipo de red es efectiva para solucionar problemas sencillos como programar el tiempo extra de los trabajadores, ya que representa poca exigencia de los integrantes del grupo.



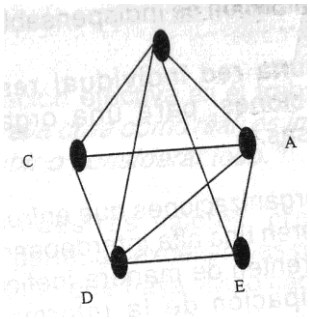
3. **Red cadena:** el grado de centralización de la comunicación es moderado, la predicción de quién será líder y la satisfacción promedio del grupo.



4. **Red círculo:** el grado de centralización de la comunicación y la predicción de quién pueda surgir como líder es bajo. La satisfacción promedio del grupo es moderada.



5. **Red de todos los canales:** es la menos centralizada de todas, porque cualquier integrante es capaz de comunicarse con todos los demás. La satisfacción promedio del grupo, en este tipo de red, es alta, en cambio el rango de satisfacción del individuo, es muy bajo.



Esta red crea el potencial de mayor participación de todos los integrantes en términos de sus intereses y capacidades para contribuir al grupo.[23]

La función de cada red es trasmitir información sea esta de manera formal e informal, entendiendo como formal toda aquella que es establecida oficialmente por la organización con el objetivo de llevar la información en el momento preciso y a la persona adecuada; en cambio la informal es aquella información que surge

[23] VALLE Florez, Mónica María, *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, Abordajes y Perspectivas de Análisis, Editorial "Quipus". CIESPAL, Quito – Ecuador, Pág. 111.

espontáneamente y no está regida por un organigrama, esta red nace por dos situaciones, cuando el canal formal no es el adecuado o cuando no hay ningún canal formal.

Una de las maneras de poder identificar el "rol" de la red es realizando un análisis de campo a través de la investigación donde se identifica los tipos de red que existen en la organización y las funciones que desempeña cada miembro. Como por ejemplo: Por favor indique ¿con qué instancia se comunica más?, ¿con qué frecuencia lo hace?, ¿qué tipo de información comparte?, ¿quién se queda con la información?

En la comunicación formal podemos identificar los siguientes flujos de la comunicación de uso obligatorio en la transmisión de la información:

1.4.1 Comunicación Vertical

Blanty y Macharer (1952) enumeran las principales funciones de la comunicación vertical:

- **a.** Permite a los superiores determinar con mayor precisión la necesidad, clase y tipo de la comunicación descendente.
- **b.** Proporciona retroalimentación sobre la comunicación descendente.
- **c.** Ayuda en la toma de decisiones a través de sugerencias.
- **d.** Establece un canal para la participación.
- **e.** Fomenta la crítica sana y reduce las presiones y tensiones emocionales.
- **f.** Contribuye al conocimiento de las necesidades y expectativas de los empleados, facilitando así su satisfacción

Este flujo de comunicación se da en dos formas:

Comunicación Vertical Descendente: Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los niveles más bajos.

Comunicación Vertical Ascendente: Es la comunicación que fluye desde los niveles más bajos de una organización hasta los niveles más altos.

1.4.2 Comunicación Horizontal

Es la comunicación que fluye entre funciones necesarias para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Porter y Roberts (1976) distinguen tres tipos de comunicación horizontal en función de los miembros que intervienen:

- **a.** Interacciones entre compañeros dentro de un mismo grupo de trabajo.
- **b.** Interacciones entre miembros de diversas unidades dentro de la misma organización.
- **c.** Interacciones entre línea y staff.

1.4.3 Comunicación Diagonal

Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma la pueden comunicar. Este flujo de se puede dar de manera Descendente y Ascendente.

Comunicación Diagonal Descendente: Es la comunicación que va desde un superior a un subordinado de distintos niveles jerárquicos.

Comunicación Diagonal Ascendente: Es la comunicación que va desde un subordinado a un superior de distintos niveles jerárquicos.

1.4.4 Algunos Canales de Comunicación:

Vertical

- **Descendente**
  - **Oral:** instrucciones personales, conferencias, reuniones, entrevistas, orientación, asesoramiento, teléfono, sistemas públicos, cine, televisión, eventos sociales, rumor.
  - **Escrita:** instrucciones y memorando, boletines, carteleras, volantes, manuales, informes, reportes, oficios, vemos.
- **Ascendente**
  - **Oral:** reportes cara a cara, conversaciones, entrevistas, teléfono, conferencias, reuniones, eventos sociales, representaciones.
  - **Escrita:** reportes, cartas personales, quejas, buzón de sugerencias, evaluación y reporte de actividades, informes, publicaciones sindicales.

Horizontal

- **Oral:** Conferencias, charlas, reuniones, comité, conversación cara a cara, entrevistas.
- **Escrita**: cartas, memorando, reportes, copias, boletines, informes, planillas, formularios.

Según Abraham Nosnik, para que la comunicación sea efectiva dentro y fuera de la organización esta debe ser:

· **Abierta:** Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.

· **Evolutiva:** Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.

· **Flexible:** Permite una comunicación oportuna entre lo formal e informal.

· **Multidireccional:** Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.

· **Instrumentada:** Utiliza herramientas, soportes, dispositivos. Hoy en día muchas organizaciones están funcionando mal debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva. [24]

1.5 Medios de Comunicación en la Organización.

La palabra comunicación proviene del latín *communis* que significa común. Ello indica en el ámbito etimológico la estrecha relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad"

"Para que haya comunicación es necesario un sistema compartido de símbolos, lo cual implica un intercambio de símbolos comunes entre las personas que intervienen

[24] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: <<Historia de la Comunicación Organizacional>> En: *Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana*.

en el proceso comunicativo. Quienes se comunican de tener un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos."[25]

En la comunicación si no existe un mensaje (información) no hay comunicación, por eso el comunicador tiene que encontrar las diferentes maneras para que el mensaje pueda llegar al destinatario; en una organización los tipos de comunicación pueden ser:

***Comunicación Interna*:** "es un elemento fundamental de regulación y estabilización que puede ayudar a poner en evidencia problemáticas organizacionales, cómo resolver hechos y acontecimientos imprevistos e inesperados, así como responder tácticamente y rápidamente a la diversidad de situaciones y nuevas realidades en las que se encuentra involucrada la organización."[26]

Dentro de este tipo de comunicación podemos encontrar, las siguientes formas:

***Comunicación Escrita*:** es clara, precisa, completa y correcta; se califica como información de primera mano y se deja constancia. Por medio de ella las personas tienen la oportunidad de poder regresar a segmentos anteriores al mensaje, lo que permite una mejor comprensión en la información. Esta puede darse a través de:

· **Carta:** es el medio más usado dentro de la organización para las personas ausentes, en la cual se comunica alguna cosa de interés personal o grupal.

· **Memorando:** es el medio más usado, que lleva como objetivo el recordar mensajes o información con referencia a instrucciones internas que los empleados deben realizar dentro de la organización.

---

[25] FERNÁNDEZ Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, 1999.

[26] SANTERO, Eduardo, *Efectos de la Comunicación*, Colección INTIYAN, CIESPAL, Pág. 399.

· **Carteleras:** son calificadas como un factor clave en la organización, allí se suele manejar información a través de otros medios sobre actividades de motivación o mensajes de interés general para los empleados y directivos, algo muy importante para que éstas funcionen se debe tener en cuenta su ubicación; es decir la empresa establece sitios estratégicos por donde hay mayor flujo de personal.

· **Revista**: es una forma de comunicación tradicional más común y con mayor aceptación dentro de la empresa, en ésta se propicia la participación activa de todas las actividades en aras de contribuir al fomento de la investigación y de acontecimientos afines a la comunicación; en las revistas se consigna la realidad de la organización.

· **Periódico:** envuelve un área de conocimientos especializados, en muchos casos el periódico es utilizado para ganar tiempo en el ámbito de la información.

· **Boletín:** es un medio de comunicación donde se maneja información especializada para los públicos internos y externos de la organización.

Comunicación Masiva: es la comunicación permanente que genera mensajes y noticias de manera específica, coherente, directa y sincera para los públicos internos y externos de la organización. Esta se da por medio de:

· **Entrevista:** es uno de los medios más utilizados dentro de la organización para la selección del personal; en otros casos la entrevista es empleada como un instrumento preliminar para estructurar la comunicación interna; ahí se puede aplicar una conversación específica para determinar los elementos que pueden intervenir en los problemas que aquejan a la organización en ese ámbito.

· **Reuniones:** se puede definir como una comunicación directa, donde intervienen más de dos personas; las reuniones son dirigidas por alguno de los integrantes de la

organización, donde se retroalimentan, se transfiere información de interés general y lo más importante se toman decisiones que tiene por objeto llegar a un acuerdo común para el beneficio de la organización.

· **Circuito cerrado de televisión y radio**: son medios de comunicación que tienen como fin lograr una buena influencia y ofrecer grandes posibilidades de retroalimentación; allí los directivos, administrativos y empleados pueden tener una visión más precisa sobre actitudes y sentimientos generados en la interacción y percibir con mayor facilidad cuál va a ser el comportamiento del otro; ese tipo de información suele desarrollarse en la comunicación no verbal.

***Comunicación Externa*:** son todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

"La comunicación no verbal: es el intercambio de información basado en los movimientos del cuerpo, de la cara, de las manos, del lugar que los interlocutores ocupan en el espacio, de los elementos que conforman la apariencia personal, de la entonación de la voz, el ritmo y las flexiones del discurso. Por medio de ésta tanto el directivo como el empleado pueden expresar los sentimientos y actitudes espontáneas de estado emocional por las que atraviesa el individuo, tales como: mover las manos, los ojos, fruncir el ceño, movimiento de los labios, reír, etc."[27]

La estructura informal de comunicación es por lo general el lugar de incubación y de transmisión de los rumores. Guetzkow (1965) define al rumor como "*la diseminación de información no oficial que despierta un gran interés entre los miembros de un grupo u organización a través de comunicaciones personales de carácter informal*".

[27] www.uch.edu.ar/rrhh

El rumor como canal informal de comunicación: es una información no comprobada que circula en una organización o en su entorno, utiliza todos los canales establecidos en una empresa. Se pueden identificar las siguientes clases de rumor:

- **Rumor de ilusiones o deseos:** son los más positivos y sirven para estimular la creatividad de otras personas, expresa lo que preocupa a los empleados.
- **El rumor "metemiedos":** obedece a los temores de los empleados, provocando ansiedad.
- **Rumor cicatero:** es el más agresivo y perjudicial, ya que divide a los grupos y acaban con el sentimiento de lealtad.
- **Rumor estimulante**: se da cuando los empleados lleva tiempo esperando alguna noticia y se adelantan al hecho".[28]

El rumor es uno de los medios más peligrosos en el flujo de comunicación en una organización establecidos por el organigrama, éstos dependen de las distorsiones que sufren los mensajes, en su veracidad y exactitud, en el contenido de la información.

Por esto es importante que las empresas, instituciones y organizaciones destinen todos sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la comunicación dentro de las mismas, ya que la no existencia de ésta o su fallido desenvolvimiento traerán graves consecuencias que podrían ser fatales si no se les brinda la atención correspondiente.

En la actualidad existen dos nuevas formas de comunicación que combina la tecnología con lo tradicional, el séptimo arte (teatro – cine) con la realidad.

- Tecnología con lo tradicional: desde muy pequeños nos enseñaron la escritura de acuerdo a la composición y conjugación de la palabra para dar a conocer algo que no podíamos expresar con nuestra voz o por que nos obligaban a llenar unos renglones de unas hojas y esas hojas conformaban el cuaderno y

[28] Apuntes de la Materia de Comunicación Organizacional.

lo hacíamos de manera manuscrita. A medida que fueron creciendo las necesidades y las maneras formales de poder dar a conocer cierta información (que complicados que nos hemos vuelto para expresar algo) nació la máquina de escribir y ahora nos enseñaban como poder colocar cada letra que nacía de la combinación química y el pulso de una tecla. Ahora el llamado E- mail (electronic mail) o en español Correo Electrónico es un servicio de red que permite enviar y recibir mensajes que participa dos personas o un emisor puede enviar a un grupo determinado de personas.

Su comunicación es rápida intermediaria, ya que deja de ser rápida en el momento que exista algún fenómeno natural o humano que impida ser visualizada para luego ser descodificada, pronunciada y entendible.

- El séptimo arte (teatro – cine) con la realidad: la videoconferencia (pido mil disculpas a los cineastas y artistas del teatro), cuando participamos en una actividad como videoconferencia (comunicación bidireccional de audio y video que realizan un grupo de personas con ubicación geográfica distinta) somos conscientes que otras personas nos van a ver y algunos pensamos en lo bonito, feo o si soy fotogénico y buscamos la mejor ropa y peinado, para otros su comportamiento cambia, son más serios, buscan encuentran y no encuentran una posición de sentado adecuado.

  Me atrevo a comparar con el séptimo arte ya que cada uno actuamos de acuerdo a nuestras necesidades de comunicación, hasta podría pensar que si alguna empresa decidiera grabar todas sus videoconferencias podría salir un excelente video documental.

  La riqueza de este canal es baja debido a que los usuarios la consideran formal, está limitada por factor “tiempo” realiza menos interrupciones, y es tercializada por la tecnología.

1.6 Comunicación y Desarrollo Organizacional

Muy a menudo se pasa por alto al elemento humano y se pone énfasis en nuevos métodos de producción o datos estadísticos que permitan incrementar la productividad de la organización excluyendo al personal, olvidando que Desarrollo Organizacional significa Desarrollo Humano.

Un error muy común es hacer a un lado a los empleados y trabajadores en los programas de cambio. En muchas organizaciones, para tomar decisiones de cambios, sólo bastan un par de juntas de staff administrativo, analizar algunos datos presentados por los expertos y anunciarle a la gente de piso, sin tantas formalidades ni preámbulos, los nuevos cambios que se van a implementar. A veces da la impresión de que no hay gente en las organizaciones, sino puestos, títulos y funciones.

Analizando al DO denotamos que éste es profundamente humanista porque el proceso de cambio comienza en el individuo, luego en su entorno (sea su grupo familiar o laboral), y finalmente ocurre en el nivel organizacional. Sin embargo, por lo regular los procesos de cambio organizacional en las industrias se conciben y generan a nivel de grupos ejecutivos y de ahí bajan en cascada a través de la jerarquía.

Dentro de una organización se dan varios niveles de comunicación: intrapersonal, interpersonal, grupal o colectiva, por esto se ve necesario crear una cultura de comunicación abierta, espontánea, perceptiva y empática como una guía para tomar decisiones y para actuar en la organización.

Para que exista una comunicación eficaz es necesario que el personal se encuentre a gusto en el cargo que desempeña y que no solo le vea a su trabajo como una fuente de ingresos para subsistir. Por esto es responsabilidad de la organización crear las condiciones necesarias para el desarrollo de sus miembros.

Ante esto, la organización, debe hacer que la comunicación sea abierta: disposición a escuchar, acoger y aceptar el mensaje emitido por el otro. El escuchar es efectivo cuando el receptor comprende el mensaje del emisor. La habilidad de escuchar influye sobre la calidad de las relaciones y es necesaria para estimular los niveles máximos de retroalimentación y disposición a la comunicación.

Generalmente la mayoría las personas, al comunicarse, tienden a esconder sus pensamientos, ideas, sentimientos por miedo a que sean ridiculizados o engañados y su participación lo hacen de una manera agresiva.

Lo ideal es generar en el personal un ambiente de confianza para que expresen lo que quieren decir sin temores así la comunicación será más sincera, franca y flexible. Con todo esto creamos una seguridad comunicativa en las personas, la misma que facilitará el trabajo y la participación en los problemas de la organización.[29]

1.7 Teoría de Sistemas

Se llama sistema al conjunto de diferentes partes que interactúan entre sí y están a su vez delimitadas de lo externo.

Las organizaciones son sistemas abiertos que interactúan con el entorno, es decir, son "penetrables", pero al mismo tiempo, están claramente delimitados del mismo. Resulta interesante el funcionamiento de la organización como sistema, ya que la misma puede llegar a fracasar tanto por falta de adaptación a factores internos como

[29] LADINO Willian, PEÑALOZA Bernardina: <<Historia de la Comunicación Organizacional>> En: Elaboración de un proyecto de comunicación organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana.

a factores externos. De aquí surge lo que se conoce como "retroalimentación positiva" y "retroalimentación negativa". Es necesario plantearse objetivos dentro de la organización, pero también debemos saber si estos objetivos concuerdan con la realidad del entorno. Como organización se puede fijar la meta de matricular a 10.000 estudiantes en Cuenca, pero si el mercado no responde, la misma fracasará.

“Todo sistema está regido por diversos principios generales entre los cuales se encuentran los siguientes:

- **Homeostasis:** es el equilibrio entre los insumos que entran y los productos todo los que salen del sistema así como entre todos los componentes estructurales. La homeostasis es el principio regulador de todo sistema.

- **Interdependencia:** se refiere a las relaciones existentes entre los diversos elementos del sistema y entre éste y su medio ambiente.

- **Entropía:** se refiere a la tendencia hacia el desorden. La información disminuye en la medida en que la entropía aumenta. Por consiguiente, a mayor entropía habrá mayor incertidumbre. La entropía se puede representar de dos formas: a) positiva, los sistemas tienden al caos, el desorden y la incertidumbre; b) negativa, a través de la cual los sistemas tratan lograr la supervivencia. Busca el orden.

- **Incertidumbre:** La incertidumbre implica una falta de orden, de predictibilidad, de estabilidad. La información representa una reducción de incertidumbre. A mayor información, menor incertidumbre.

- **Teleología:** Es la tendencia de todo sistema de dirigirse hacia la consecución de un objetivo.

- **Equifinalidad:** Esto implica que todos los elementos del sistema buscarán llegar al estado final aunque sea de manera distinta."[30]

Existen dos teorías que destacan en cuanto a los sistemas que son, la teoría de los sistemas sociotécnicos y la planificación de sistemas abiertos, ambos son enfoques de importancia vital para el DO hoy en día. La Teoría de Sistemas Sociotécnicos (TSS) se orienta más el funcionamiento interno de la organización como un sistema constituido por dos sistemas, el sistema social y el sistema técnico. Mientras que la Planificación de Sistemas Abiertos (PSA) se refiere más a una concepción externa, es decir, la manera en que las organizaciones estudian su medio ambiente y los demás sistemas y sobre la base de esto planifican y llevan a cabo planes de acción para alcanzar un futuro deseable.

1.8 Liderazgo

Alguna vez hemos cuestionado si los ¿líderes nacen o se hacen?, se ha compartido con amigos, familiares y tratamos de encajar la respuesta a través de nuestra propia experiencia, hasta en algún momento de nuestras actividades decidimos tomar el rol de líder ante las personas que nos acompañan, en ocasiones nos puede ir bien, pero qué pasa en el momento cuando nos encontramos con un individuo que tiene mayor conocimiento y experiencia, nos opacamos ¿verdad?

---

[30] MURIEL, María Luisa y ROTA, Gilda, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL: Enfoque Social de las Relaciones Públicas, Colección INTIYAN, CIESPAL, Quito 1980.

En el trabajo laboral a nuestros jefes los vemos con perfil de líder, nos hacemos una idea o percepción del individuo, nos da miedo o nervios poder conversar o tratar de informarle algo, pero en el momento que consideramos por una acción negativa a nuestro favor, ya no lo catalogamos como líder, sino empezamos a cultivar un árbol de interrogantes, ¿cómo llego a ser jefe?, ¿cómo alcanzo a terminar sus estudios universitarios?, el dueño es su tío, bueno son tantas las preguntas que dejaré al pensamiento del lector para que siga con el crecimiento de aquel árbol.

¿Qué significa liderazgo?, nuevamente me encuentro atrapado con la palabra liderazgo, y para poder entender con mayor profundidad citaré ciertos fragmentos del artículo del Prof. Hugo Landolfi que se encuentra en la siguiente página web *http://www.sabiduria.com/liderazgo/etimologia-de-la-palabra-lider/*

Desde la etimología latina

La palabra "líder" podría encontrar su origen —recordemos que este origen es discutido— en la partícula "lid", que proviene del latín lis-litis (nominativo y genitivo latinos, respectivamente). Su significación original en la lengua latina es: disputa, querella o proceso. De esta manera y según su etimología, el líder es quien inicia o se encuentra inmerso en una querella, disputa o proceso. Este significado es verdaderamente interesante pues, coloca al líder, no como alguien con una postura pasiva frente a la realidad, sino como alguien que tiene una postura activa de disputa mediante la cual, se supone, quiere cambiar algo de su entorno inmediato.

Si nos remitimos también a la etimología de esta palabra, encontramos dos partículas latinas de las cuales proviene. La primera, dis, significa separar o separadamente. La segunda, puto o putare, es un verbo latino que significa podar o limpiar. De este modo, una disputa es un proceso mediante el cual se separan o distinguen elementos de algo para limpiarlos o podarlos, para remover sus partes malas y nocivas. Si forzamos una aplicación de este sentido al liderazgo, el líder será, entonces, quien tendrá la claridad para separar o analizar algo en sus

elementos constitutivos, de tal manera de separar los elementos nocivos, que no sirven e impiden su crecimiento. La palabra querella, también se encuentra relacionada coherentemente con la significación que venimos profundizando. El término querella proviene del latín querela, que significa queja o lamentación. Es justamente lo que sucede con la actividad del liderazgo, ya que, en los que no quieren cambiar, ni podar o separar de sí sus partes disfuncionales, se encuentra la queja, sobre la que debe actuar el líder.

Sintetizando, entonces, podemos decir que la palabra líder significa etimológicamente: actuar de manera tal de tener cierta lucidez para separar y distinguir las partes constitutivas de algo o de alguien, de tal manera de remover de ellas las que no son convenientes para su crecimiento y desarrollo, produciendo por este procedimiento cierta queja o dolor. En el líder, entonces, encontramos algunas notas características que pueden seguirse de su significado etimológico. El líder es el que ve, según cierta claridad mental e intelectual, lo que es disfuncional, incorrecto o inadecuado en algunas de las partes constitutivas de algo o de alguien. Este algo o alguien puede ser una persona, un proceso o una cosa. El líder, además de verlo, lo separa, lo quita y lo poda. De esta manera y según este modo de entender, el líder es el que remueve aquellas partes de las cosas, de las personas o de los procesos que les impiden crecer, desarrollarse y ser genuina y plenamente lo que son o aspiran a ser, en forma natural. El líder es un curador de personas y de cosas que no funcionan bien, ya que puede vislumbrar en las mismas lo que les impide progresar, y les ayuda a removerlo, no sin cierto dolor que puede producir quejas.

El líder debe ser un experto de todo lo que se encuentre relacionado con la naturaleza humana pues, ciertamente, debe liderar a personas humanas. Es con ellas, en el fragor del equipo, que puede lograr las visiones colectivas por él propuestas.

Desde la etimología sajona

Si consideramos a la palabra líder como derivando del inglés leader, la cuál es la acepción que toma, como dijimos, la Real Academia Española, debemos remontarnos a la consideración etimológica de dicha palabra. Leader significa, en su carácter verbal y en términos generales, guiar por un camino, servir como indicador de ruta y ser un canal o conductor para algo, entre otras acepciones. Su etimología proviene del inglés medio leden, que a su vez proviene del inglés antiguo laeden, que a su vez encuentra su raíz en el indoeuropeo leit. Si profundizamos un poco más, podemos verificar que el término leader aparece alrededor del año 1300 mediante el vocablo ladere, que se forma con el vocablo ya mencionado leden, proveniente del inglés medio, sumado a la partícula –er, que designa a una persona o cosa que realiza la acción del verbo. Leden aparece por primera vez alrededor del año 1125 proviniendo del inglés antiguo ya mencionado laeden, que significa acto de ir con alguien. Finalmente se llega al indoeuropeo leit, significando avanzar o ir hacia delante.

De esta manera, y según lo que hemos mencionado, líder significa, según la etimología de la lengua inglesa, el acto de guiar para avanzar e ir para adelante. Ahora bien, el guía no es solamente el que conoce el camino sino también el que conoce las aptitudes y capacidades de quienes recorren el camino. Por esto, el líder no es solamente el que conoce el camino que le lleva desde el lugar donde está hasta el que desea estar, el camino de la misión, sino también el que conoce en profundidad las aptitudes de sus liderados. El líder debe conocer lo que es un ser humano, puesto que se ocupa de liderarlos, esta etimología nos demuestra la necesidad de tal conocimiento. En esto concuerda también con la etimología latina. Sus sentidos son similares. Así las cosas, encontramos otra prueba de que el líder ha de ser un experto conocedor de la realidad del ser humano, y del camino que desea ayudarle a recorrer.

En las organizaciones existe una cantidad de individuos que se dominan ser líderes o se sienten líderes por que se encuentra en un nivel 1 de la organización o simplemente por que le dicen “eres un líder”.

Analicemos el sentido de liderazgo en la organización, allí podemos clasificar al líder en varios tipos de líder: Líder Autócrata, Líder Participativo, Líder liberal, el administrador, y en mi caso existe el líder profeta.

No se desarrollará el significado de cada tipo de líder, pero lo único que puedo pensar es que todos están bajo una misma línea que es el ENFOQUE y es el único que tiene claro la visión de la organización, ósea, que es el que sabe, que tiene la razón, que tiene la verdad y nosotros somos los borreguitos que le seguimos ciegamente por que desde que iniciamos a trabajar lo presentaron como jefe, y la palabra JEFE nos condiciona a realizar las cosas tal como él nos indica, iniciamos a ser parte del enfoque que él está planteando y no formamos parte de la visión general de la organización.

Desde el punto de vista de la tesis, un líder es aquel que deja de ser el centro para convertirse en un interlocutor entre la visión que tiene la organización y los individuos liderados con la finalidad de trasmitir y desarrollar un sentido de pertenencia, conocimiento sobre la visión que tiene la organización, dejando de ser el único que está en contacto con la visión.

Para alcanzar este objetivo, buscará como todo ser vivo, el medio que le permita establecer un lenguaje de fácil comprensión y establecer los medios adecuados para trasmitir el mensaje, generando en los destinatarios un proceso de respuesta que permitirá alimentar el objetivo de que todo ser liderado pueda o desarrollo un sentido de líder.

"El liderazgo es una elección consciente que surge desde el interior de la persona y no de los estímulos del medio que la rodea." [31]

El gran desafío: transformar un líder autoritario, iluminado, que él sabe y sólo él a qué se debe aspirar, en un líder humilde, donde todos se transforman en líderes, donde la voz de cada persona cuenta, donde todos tienen algo para decir. Ahí está el desafío de las organizaciones que tienen que transformarse de un modelo hacia el otro.

---

[31] LANDOLFI Hugo, *Hacerse llamar "líder" no hace a un líder*, mar 21st, 2009, http://www.sabiduria.com/liderazgo/tag/liderazgo/

CAPITULO 2

2 LENGUAJE Y COMUNICACIÓN

2.1 Concepto de Lenguaje

En la actualidad las organizaciones han empezado a tener cierto grado de interés por conocer sobre la comunicación y el lenguaje aplicado a los procesos organizacionales, como por ejemplo, en las relaciones institucionales, en la publicidad y marketing que sirven como herramienta para poder ampliar sus servicios a determinados grupos sociales.

El presente trabajo es la versión actualizada y complementaria del trabajo de tesis intitulado "ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA" Realizado en el año 2006; por lo tanto seguirá enfocado hacia la mencionada universidad.

La Universidad Politécnica Salesiana (UPS) cuenta con una Secretaría Técnica de Comunicación y Cultura, lo cual si analizamos detenidamente existe una composición de palabras que llevan a interpretar el nombre desde diferentes maneras y que lleva al usuario a una confusión que no le permite determinar si se dedica a la Comunicación, la Cultura, o, es una herramienta para difundir la Cultura que se genera en la universidad, etc…

Pues este tipo de lenguaje es el que vamos a tratar de entender a través de varias investigaciones a fuentes que han realizado o van orientados con el mismo tema que se plantea en este trabajo.

En la actualidad no existe una ciencia o disciplina que estudie a estos dos fenómenos y existe la importancia de estudiar la Comunicación y en el Lenguaje en un ambiente organizacional.

Cuando escuchamos o pronunciamos la palabra lenguaje nos remitimos a la lengua y en ocasiones a la comunicación.

El concepto de la palabra **lenguaje** en el Diccionario de la Lengua Española es: *Conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente; lengua (sistema de comunicación verbal). Sistema de comunicación verbal y casi siempre escrito, propio de una comunidad humana.*

Puedo denotar que en el concepto se incluye y se basa como estructura la comunicación y no se tiene claro el concepto de lenguaje.

Viajaremos en el tiempo para ubicarnos en los inicios de vida de la tierra sin tomar en cuenta ninguna teoría de la creación, ya que el estudio del lenguaje se remonta en periodos prehistoria. ¿Cómo aprendió el ser humano a decirse una cosa u otra?, ¿cómo aprendió para que otro le pudiera entender?, ¿cómo aprendió a reconocer ciertos sonidos naturales o provocado por él?

Pues a todo eso yo respondería a lo que actualmente vivimos "a una necesidad", donde fue reconociendo diferentes sonidos que se producían con objetos, cosas o de acuerdo a sus propios sonidos que generaba de acuerdo al órgano que hoy en día llamamos "laringe" que en ese tiempo no era bien desarrollado y no se conocía su nombre.

Creo que no estamos lejos de aquella realidad de hace millones de años; en algún momento nos hemos detenido a observar a un recién nacido, bebé. Su llanto a veces nos lleva a la desesperación por no entender lo que él quiere y empezamos a jugar bingo (probar varias alternativas hasta acertar); no entendemos que la manera de que

alguien lo entienda será por el llanto, por el movimiento y gestos de sus músculos, pero ¿cómo el aprende que con el llanto puede dar a conocer algo que necesita?, bueno usted dirá "es algo natural", es un don, es un proceso del ciclo de vida, etc…

No tengo otra respuesta y diría, que el lenguaje es un don y agregaría que se va descubriendo, asimilando de acuerdo a las necesidades que se van generando en el trascurso de la vida y que gracias a las funcionalidades del cerebro podemos descodificar cualquier información que nos llegue por medio de los sentidos.

Ahora en el campo de la organización, ¿cuál es el concepto de lenguaje?

Es el conjunto de signos conformado por códigos pertenecientes a una lengua, siendo esta un sistema de sonidos, escritura, y gestual. Esto quiere decir que el lenguaje en la organización es el conjunto de signos destinados a una lengua determinada (social, identidad cultural, territorial) perteneciente a un individuo.

No olvidemos que estamos hablando solo del lenguaje y en ningún momento hemos tocado el tema de comunicación.

En el siglo XIX aparece la disciplina de la lingüística moderna haciendo referencia al lenguaje y "*Comienza a hacerse hincapié en la distinción entre lengua (el sistema) y el habla (el uso) y en la definición de signo lingüístico (significado y significante)*".[32]

Agreguemos una "L", Lingüística: la **rae.es**[33] lo define como Rama de los estudios lingüísticos que se ocupa de los problemas que el lenguaje plantea como medio de relación social, especialmente de los que se refieren a la enseñanza de idiomas. "*El lenguaje en general se puede definir como un sistema de signos simbólicos empleados para la intercomunicación. A este lenguaje en general se dedica la*

---

[32] http://definicion.de/linguistica/

[33] http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=lingüística

ciencia que Saussure denomina semiología (ciencia que estudia todos los procedimientos comunicativos que porten un contenido semántico, tanto en el mundo de lo animado como en el inanimado). La lingüística es la parte de la semiología que estudiará los signos del lenguaje humano articulado, del lenguaje verbal que es el producido por el órgano fonador humano".[34]

Organizando las tres "L" (Lenguaje, Lengua, Lingüística), concluyo que el ser humano es un ser lingüístico que se cimenta en el lenguaje no como medio de expresión, si no como medio de asentar su realidad.

En la actualidad no sé si exista un concepto científico que permita el análisis, la comprensión, interpretación sobre el lenguaje en las organizaciones a través de una gestión de comunicación. Pero este es el objetivo general del producto de grado.

Según Eugenio Coseriu:

El lenguaje es una actividad humana universal que se realiza individualmente, pero siempre según técnicas históricamente determinadas ("lenguas"). En efecto, todos los seres humanos adultos y normales hablan, y en cierto sentido, hablan siempre (lo contrario del hablar es, de hecho, el callar, que sólo puede concebirse en relación al hablar: como un "no hablar todavía" o un "haber dejado de hablar"). Finalmente, el lenguaje se presenta siempre como históricamente determinado: como "lengua" (español, italiano, francés, alemán, etc.); no hay hablar que no sea hablar una lengua.[35]

---

[34] http://html.rincondelvago.com/linguistica_3.html

[35] COSERIU Eugenio, *Teoría del lenguaje y Lingüística General*, Madrid, Gredos, 1989, MORENO María Ester, Universidad Católica Argentina.

2.2 Las Funciones del Lenguaje

Según el psicólogo alemán Karl Bühler dos aspectos subyacen en toda actividad lingüística: a) la acción verbal o lingüística, que hace del lenguaje un medio, un instrumento ya que se lo usa para diferentes propósitos, como persuadir, engañar, ayudar, estimular a los demás; por lo tanto, es claro que las funciones de esta acción tienen que ver con no solo lo verbal, sino también con otros ámbitos, y b) el acto verbal o lingüístico, que es el mismo acto de significar, mediante el cual se le atribuye una determinada significación a los elementos lingüísticos. Dado que, por medio del lenguaje, el hombre da sentido a su existencia, al mundo, a todo, el estudio de la función del acto verbal —propia del lenguaje— resulta ser central en el abordaje de la lengua.[36]

La función del lenguaje colocado en el contexto actual es la forma comunicativa donde los individuos puedan compartir entre sí sus pensamientos, ideas. Desde mi punto de vista la función del lenguaje es la que permite a un individuo comprender la composición de signos que posee otro individuo, esto quiere decir que tiene una representatividad a través de un conjunto de signos tanto verbales como no verbales que conforman la expresión de lo que es, como ser, persona, profesional, familiar y social.

Karl Bühler:

"*En 1918, Karl Bühler organizaba el lenguaje con una tríada de funciones, correspondientes a los tres polos de la comunicación, Kundgabe (notificación), Auslösung (suscitación) y Darstellung (representación o descripción): se habla de ELLO, se lo "describe", TÚ escucha —está suscitado–, escucha YO que habla —está notificando—, ahora el TÚ de antes se vuelve YO que habla, y TÚ, el YO de antes,*

---

[36] MORENO María Ester, Universidad Católica Argentina.

escucha la respuesta sobre el tema de ELLO (indefinido, ya que puede ser un "otro" ELLO).”[37]

Bühler propuso que existían únicamente tres funciones:

La representativa o referencial, por la cual se trasmite una información objetivamente. Es la función principal del lenguaje, ya que es la que transmite información más amplia. El hablante expresa algo, informa sobre una realidad.

La expresiva o emotiva, que expresa sentimientos del emisor.

La conativa o apelativa, mediante la que se influye en el receptor del mensaje mediante órdenes, mandatos o sugerencias.

Nota: La conativa no puede ser usada en textos donde el lector busca entender el uso que puede dar a una herramienta. Ya que lo limita a seguir un camino ya recorrido en lugar de permitirle encontrar nuevos resultados. Específicamente manuales técnicos o instrucciones de uso.[38]

A las propuestas de Karl Bühler, se sumaron 3 funciones de Roman Jakobson: función poética, función fática o de contacto, función metalingüística.

Roman Jakobson:

Función poética

---

[37] http://es.wikipedia.org/wiki/Karl_B%C3%BChler
[38] http://es.wikipedia.org/wiki/Funciones_del_lenguaje

Orientada al mensaje. Se estructura de una manera especial para llamar la atención a través de la forma que se encuentra estructurado el mensaje. Es muy utilizado en el medio publicitario.

Ejemplo: …sólo llámenos… «Destapa la felicidad»

Función fática o de contacto

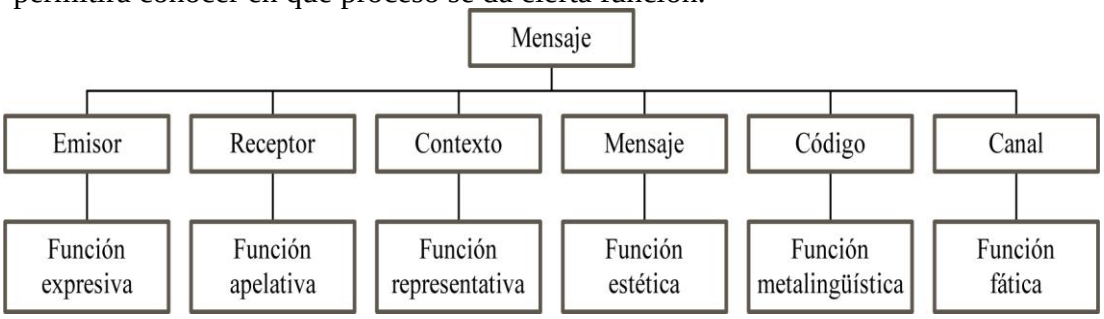
Orientada al canal. Tiene como objeto facilitar el contacto entre el emisor y el receptor para poder trasmitir un mensaje. Por lo tanto se encarga de iniciar, prolongar, interrumpir, finalizar o comprobar si existe algún tipo de contacto en una conversación, para luego dar paso a mensaje con mayor contenido.

Ejemplo: Hola, qué tal, cómo estás, disculpa, estoy de acuerdo, bien, etc…

Función metalingüística

Orientada al código de la lengua. Utiliza la misma lengua para hablar del propio lenguaje, aclara el mensaje.

El lenguaje como hemos podido observar tiene varias funciones dentro del sistema y proceso de comunicación. El siguiente cuadro recopila la información que nos permitirá conocer en qué proceso se da cierta función.



Funciones del lenguaje[39]

[39] Ianua. Revista Philologica Romanica por Xavier Frías Conde

En ocasiones hemos escuchado la siguiente frase: “por falta de comunicación no llegó la información”, en la organización que estamos prestando un servicio. Como se muestra en la figura anterior no solo es problema de comunicación sino también del lenguaje, ya que a estos dos fenómenos no los podemos separar o dar un tratamiento individual.

Ahora conozcamos cómo esas funciones de una u otra manera nos pueden ayudar o afectar en nuestro desempeño laboral. El lenguaje lo podemos agrupar en dos funciones: Comunicación y de Representación.

El lenguaje desde el punto de vista psicológico lo trataré bajo la representación ya que se relaciona con el desarrollo psicológico en el sistema físico, sistema mental y sistema emocional, y un tercero externo sistema social. A continuación se escribirá acerca del Sistema Mental

En el sistema mental el lenguaje tiene relación con el desarrollo cognitivo, debido a que nuestro pensamiento, cuando pronunciamos o articulamos una palabra refiriéndonos a una actividad, cosa, objeto, podemos imaginarlo, identificarlo, recordarlo y emplearlo.

Para ejemplo, voy a redactar la conversación que he tenido con un ciudadano español que nos permitirá aclarar lo del párrafo anterior: en esta conversación me comentó la historia de unos tripulantes de barco de la marina, y al terminar me dijo: “si tú fueras un marinero y un compañero te dice lánzame la cuerda…. ¿qué harías tú?”; pues bien ahora a usted como lector le hago la misma pregunta… usted ¿qué responde?….

Espero que haya contestado como lo hizo el español: “…pues ninguna, por que la única cuerda que hay, es la que tiene el reloj del capitán…”

Pues bien ahora desarrollemos el ejercicio cuando nos transfirieron la palabra "cuerda" dibujamos en nuestra mente, luego nos dirigimos al objeto en sí, se identificó bastantes cuerdas en el barco y lo empleamos para dar respuesta. Pero ahora qué pasa con la respuesta real, todo el proceso anterior se distorsiona y nos direcciona a un nuevo pensamiento.

¿Qué elemento intervino en el ejemplo anterior?, el cuerpo humano tiene la capacidad de recibir, procesar una cantidad de códigos que ingresan por los diferentes sentidos y son decodificados cuando llegan a las áreas del cerebro de acuerdo al estímulo recibido.

En este caso analizaremos el estímulo (elemento) a través del signo lingüístico.

Ferdinand de Saussure (1857-1913) considerado como el padre de la Lingüística, realiza un estudio y da una definición sobre el "signo": *es la unión del sentido concepto (significado) y la imagen acústica (significante).*

Esta imagen acústica no se refiere al sonido pronunciado, si no a la imagen mental que se tiene del sonido. Tomemos el ejemplo de la cuerda, el concepto de la palabra sería su significado y el significante sería el conjunto de fonemas que componen la palabra. Esto deja a un lado lo aprendido por concepto de cuerda.

	C U E R D A
SIGNIFICADO	SIGNIFICANTE

Ejemplo en la UPS

Ahora un ejemplo que hemos mencionado en algún momento

"¡Nooo, cerré la ventana!" y otro compañero le responde

"Pero cómo, si las ventanas están de este lado"

La expresión nos lleva a entender varios significados, en este caso el compañero entendió lo siguiente

	V E N T A N A
SIGNIFICADO	SIGNIFICANTE

Pero a lo que se refería la expresión de la persona es a la ventana de la aplicación en el computador

2.3 Tipos de Lenguaje

No olvidemos que la lengua es un sistema y el lenguaje es solo una unidad de ese sistema, en la cual puede dividirse en un Lenguaje Natural o un Lenguaje Artificial.

El **lenguaje natural**, su objetivo es el de comunicar, y se ha construido con normas, reglas de acuerdo a convenciones lingüísticas y sociales durante la historia, como por ejemplo el Diccionario de la Real Academia Española.

Cito un ejemplo real publicado en el diario EL UNIVERSO con fecha 6 de marzo de 2012, en su sección "VIDA Y ESTILO", cuenta con una nota que habla sobre la crítica que realiza la Real Academia Española al mal uso del lenguaje no sexista en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela . Vea la nota a continuación:

EL UNIVERSO
MARTES 6 DE MARZO DEL 2012
www.eluniverso.com
vidayestilo@eluniverso.com

VIDA Y ESTILO

Real Academia Española critica mal uso del lenguaje no sexista

Idioma. La entidad pone como ejemplo a la Carta Magna venezolana.

EFE **MADRID**

¿Es necesario el desdoblamiento léxico para no ser sexistas? No para la Real Academia Española (RAE), cuyo pleno dice que recurrir a fórmulas como "ciudadanos y ciudadanas" supone recargar el lenguaje hasta hacerlo impracticable y cita como ejemplo un artículo de la Constitución de Venezuela.

"Solo los venezolanos y venezolanas por nacimiento podrán ejercer los cargos de presidente o presidenta de la República, vicepresidente ejecutivo o vicepresidenta ejecutiva (...)", reza el citado fragmento que se alarga, innecesariamente según la RAE, para escribir en masculino y femenino casi una veintena de cargos. Solo se libra el de fiscal general de la República.

Carta Magna de Venezuela.

El pleno de la RAE acaba de aprobar un informe del académico Ignacio Bosque en el que se critican las directrices contenidas en nueve guías sobre lenguaje no sexista elaboradas por regiones, sindicatos y universidades de España porque, si se aplicara estrictamente cuanto dicen, "no se podría hablar".

En este documento de 18 páginas se cita un par de largos párrafos de la Carta Magna venezolana, adoptada en 1999 a instancias del presidente Hugo Chávez. La denominada Constitución Bolivariana buscaba con su redacción ser un ejemplo de la no discriminación, incluida la sexista, lo que recargó algunos de sus artículos.

Desde mi punto de vista puedo observar que como seres humanos a pesar de encontrarnos en el año 2012 seguimos utilizando palabras ambiguas, aceptando el

lenguaje propio de nuestra comunidad. Conocemos que significa algo pero pasa únicamente por hablarlo.

Debido a ese fenómeno damos paso a un lenguaje artificial, que tiene como objetivo evitar la ambigüedad de la lengua natural, dando paso a la construcción de símbolos y la elaboración de su propio significado. No pertenecen a un comunidad natural concreta sino a una comunidad hablante relacionada a ciertos objetivos, técnicos, científicos, organizacionales. OFICIO, MEMORÁNDUM, en el caso de las secretarias.

Este lenguaje artificial se divide en: Lenguaje Técnico y Lenguaje Formal.

El l**enguaje técnico**, las palabras adquieren técnicamente un significado propio y afine con los objetivos de la comunidad. Ejemplo: farmacéuticos, médicos, matemáticos, informáticos, etc.

El **lenguaje formal**, a medida que el ser humano descubre nuevas necesidades y las satisface, el lenguaje se ha adaptado a esas necesidades y a las exigencias sociales, ya que nace a través de reglas y la construcción de formas en la cual se ve condicionado el ser humano para poder trasmitir un mensaje.

Como ejemplo, en los tratamientos de cortesía cuando se firma un documento utilizamos abreviaturas:

PhD = Philosophy Doctor, Mgt = Magister.

Ahora los tipos de lenguaje en función a la comunicación:

- Lenguaje verbal: herramienta más completa de interacción comunicativa, pero no es el único medio que los seres humanos. Emplea el lenguaje oral o escrito.

- Lenguaje no-verbal: se utilizan generalmente, como refuerzo a la comunicación verbal. Utiliza las expresiones faciales, gestos, etc.

- Elementos paralingüísticos (o paraverbales): corresponden a las entonaciones, ritmo, sonido, énfasis o pausas que se utilizan en los discursos orales y que cumplen la función de dar un determinado sentido a los que se dice.

- Elementos extralingüísticos: se refieren a las actitudes y la disposición física de cada hablante. Pueden distinguirse:

  - Kinésica: capacidad de efectuar comunicación mediante ademanes y gestos corporales.

  - Proxémica: distancia física e interpersonal entre los hablantes.

2.4 Lenguaje y Comunicación

La composición de lengua (je) trae consigo incorporado o digamos en palabras actuales, es un híbrido entre lengua y comunicación dando resultado al lenguaje.

Con lo anterior quiero decir que en el momento que utilizamos una lengua a su vez requerimos del medio que producirá un sonido o producirá un representación en imagen. Actualmente usted como lector puede recibir la información a través del signo, símbolos como la escritura (imagen visual organizada según la composición de silabas, consonantes, raíz) y siendo decodificada por alguna área del cerebro.

Aunque como escritor no puedo tener información si usted está entendiendo el mensaje… en este proceso ingresa a formar parte la comunicación.

La comunicación es la herramienta en la cual el lenguaje se soporta para trasmitir un mensaje codificado y busca de una u otra manera retroalimentar ese mensaje generando una respuesta.

Entendamos nuestro entorno, la comunicación no es algo especial del ser vivo, es exclusivo del lenguaje perteneciente al Reino Animal, los animales al igual que los seres humanos contamos o desarrollamos diferentes medios de comunicación, en el animal, lo ves en su forma de volar, en los chillidos, en los peces a través de bandas multicolores y señales acústicas, etc.

Ahora igual que los animales, los seres humanos han desarrollado diferentes formas de comunicar, como ejemplo, en alguna parte del mundo el ser humano ha desarrollado una forma de comunicarse a través del silbo, tanto, que el **idioma** nativo se iba extinguiendo y en la actualidad esa forma de comunicarse se está extinguiendo por la nueva era de Tecnologías de Información.

El silbo Gomero, es un lenguaje silbado desarrollado por los "Guanches" etnia originaria de Canarias, que posteriormente es adoptado y trasformado al lenguaje de los españoles. Actualmente lo utilizan los habitantes de la Isla Gomera (España) como medio para comunicarse a través de barrancos que existen en esa zona. Esta comunicación le permita llevar acabo sus actividades de pastoreo de cabras, ovejas.

Les invito a visualizar un tema explicativo en la siguiente página web que se encuentra en línea: *http://www.youtube.com/watch?v=MCID1pe6zhq*, de igual manera podrán encontrar en formato electrónico (DVD) dicho video.

Pues bien, ahora queda por parte de las organizaciones crear su propio lenguaje y comunicación para que el personal se encuentre con un clima organizacional adecuado a su ambiente de trabajo.

Veamos a continuación como el lenguaje y la comunicación se convierte en uno solo. Para este caso llamaré a la palabra, pero antes que nada pido disculpas al lector por utilizarla:

"Hideputa", pues bien veamos que dice los siguientes autores.

En el libro de Don Quijote de la Mancha, Ediciones FAX, Zurbano 80 Madrid, impreso en 1953, en su página 693. Se establece una conversación entre Sancho y del Bosque (en la imagen se encuentra sobre línea de color rojo)

2, 13.—AVENTURA DEL CABALLERO DEL BOSQUE

tento con el gobierno de alguna ínsula; y él es tan noble y tan liberal, que me le ha prometido muchas y diversas veces.

—Yo—dijo el del Bosque—con un canonicato quedaré satisfecho de mis servicios, y ya me le tiene mandado mi amo, y ¡qué tal!

—Debe de ser—dijo Sancho—su amo de vuesa merced caballero a lo eclesiástico, y podrá hacer esas mercedes a sus buenos escuderos; pero el mío es meramente lego, aunque yo me acuerdo cuando le querían aconsejar personas discretas, aunque, a mi parecer, mal intencionadas, que procurase ser arzobispo; pero él no quiso sino ser emperador, y yo estaba entonces temblando si le venía en voluntad de ser de la Iglesia, por no hallarme suficiente de tener beneficios por ella; porque le hago saber a vuesa merced que, aunque parezco hombre, soy una bestia para ser de la Iglesia.

—Pues en verdad que lo yerra vuesa merced—dijo el del Bosque—, a causa que los gobiernos insulanos no son todos de buena data[1]. Algunos hay torcidos, algunos pobres, algunos malencónicos, y, finalmente, el más erguido y bien dispuesto trae consigo una pesada carga de pensamientos y de incomodidades, que pone sobre sus hombros el desdichado que[2] le cupo en suerte. Harto mejor sería que los que profesamos esta maldita servidumbre nos retirásemos a nuestras casas, y allí nos entretuviésemos en ejercicios más suaves, como si dijésemos, cazando o pescando; que ¿qué escudero hay tan pobre en el mundo a quien le falte un rocín, y un par de galgos, y una caña de pescar, con que entretenerse en su aldea?

—A mí no me falta nada deso—respondió Sancho—: verdad es que no tengo rocín; pero tengo un asno que vale dos veces más que el caballo de mi amo. Mala pascua me dé Dios, y sea la primera que viniere, si le trocara por él, aunque me diesen cuatro fanegas de cebada encima. A burla tendrá vuesa merced el valor de mi rucio; que rucio es el color de mi jumento. Pues galgos, no me habían de faltar, habiéndolos sobrado en mi pueblo; y más, que entonces es la caza más gustosa cuando se hace a costa ajena.

—Real y verdaderamente—respondió el del Bosque—,

[1] *De buena data* = bueno. Está tomado de las cartas y privilegios, que son de buena o mala data (o fecha), según sean posteriores o anteriores a alguna revocación o anulación de los mismos.
[2] A quien (cf. pról. 19).

— 692 —

2, 13.—COLOQUIO DE LOS ESCUDEROS

señor escudero, que tengo propuesto y determinado de dejar estas borracherías destos caballeros, y retirarme a mi aldea, y criar mis hijitos, que tengo tres como tres orientales perlas.

—Dos tengo yo—dijo Sancho—, que se pueden presentar[1] al Papa en persona, especialmente una muchacha, a quien crío para condesa, si Dios fuere servido, aunque a pesar de su madre.

—¿Y qué edad tiene esa señora que se cría para condesa?—preguntó el del Bosque.

—Quince años, dos más a menos—respondió Sancho—; pero es tan grande como una lanza, y tan fresca como una mañana de abril, y tiene una fuerza de un ganapán.

—Partes son ésas—respondió el del Bosque—no sólo para ser condesa, sino para ser ninfa del verde bosque. ¡Oh hideputa puta, y qué rejo[2] debe de tener la bellaca!

A lo que respondió Sancho algo mohino:

—Ni ella es puta, ni lo fué su madre, ni lo será ninguna de las dos, Dios quiriendo, mientras yo viviere. Y háblese más comedidamente; que para haberse criado vuesa merced entre caballeros andantes, que son la mesma cortesía, no me parece muy concertadas esas palabras.

—¡Oh, qué mal se le entiende a vuesa merced—replicó el del Bosque—de achaque de alabanzas, señor escudero! ¡Cómo y no sabe que cuando algún caballero da una buena lanzada al toro en la plaza, o cuando alguna persona hace alguna cosa bien hecha, suele decir el vulgo: «Oh hideputa puto, y qué bien que lo ha hecho?» Y aquello que parece vituperio, en aquel término[3] es alabanza notable; y renegad vos, señor, de los hijos o hijas que no hacen obras que merezcan se les den a sus padres loores semejantes.

—Sí reniego—respondió Sancho—; y dese modo y por esa misma razón podía echar vuesa merced a mí y a mis hijos y a mi mujer toda una putería encima, porque todo cuanto hacen y dicen son estremos dignos de semejantes alabanzas, y para volverlos a ver ruego yo a Dios me saque de pecado mortal, que lo mesmo será si me saca deste peligroso oficio de escudero, en el cual he incurrido segunda vez, cebado y en-

[1] Enviar como *presente*.
[2] Fuerza.
[3] *Aquello que* en sí considerado *parece vituperio, en aquel término*, ocasión o coyuntura *es alabanza notable*.

— 693 —

Bien, aquí el término es utilizado como un término de admiración o como dice el libro de alabanza notable.

En el segundo caso es utilizada la palabra como marca de un aguardiente:

Público.es

Portada | Opinión | Internacional | España | Catalunya | Dinero | Ciencias | Culturas | Deportes | TV y gente | Vivienda | Servicios

Memoria publica | Trama gurtel | Femenino plural | Maltrato animal

El aguardiente de orujo 'Hijoputa', ofensivo para la UE

El Tribunal General de la UE rechaza registrar esta marca por considerala "contraria a las buenas costumbres en una parte de la Unión Europea"

EUROPA PRESS | BRUSELAS | 09/03/2012 10:47 | Actualizado: 09/03/2012 10:54

211 Comentarios | Media: 3.55 | Votos: 31

El Tribunal General de la UE (TUE) ha rechazado este viernes registrar una marca para designar orujos y aguardientes que incluye las expresiones '¡Que buenu ye!' e 'Hijoputa' por considerar que esta última palabra es percibida como injuriosa y ofensiva y por tanto **"contraria a las buenas**

La normativa sobre marcas de la UE exige que **se deniegue el registro de las marcas** que sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

En su recurso ante el Tribunal de la UE, el demandante del registro había alegado que el público relevante para la marca **percibe el término controvertido como "jocoso"**.

El fallo admite que **"en circunstancias muy especificas" la marca podria percibirse de manera "cariñosa"**, pero deja claro que "el hecho de que una parte del público pertinente pueda considerar aceptables las expresiones más ofensivas no basta para considerar que se trate de la percepción que se ha de tener en cuenta" ya que la mayoría las considera injuriosas.

Aguardiente de orujo 'Hijoputa'.

idealista.com el portal inmobiliario líder en españa
idealista.com el portal inmobiliario líder en españa
idealista.com el portal inmobiliario líder en españa

QUIZÁ TE INTERESE...

ESPAÑA
Partido Popular S.A.

TELEVISIÓN Y GENTE
El rey se desmiente a sí mismo y se queda dormido

ESPAÑA
El Gobierno suprime el 27% de las empresas públicas

En este caso es rechazada por utilizar una palabra que puede ser percibida como injuriosa y ofensiva; pero determinemos a qué clase social puede ser perjudicada ya que en este caso no se direcciona hacia un individuo. Desde el punto de vista de "el Bosque" pues puedo interpretar que será de valentía aquel que se arriesgue a tomar ese aguardiente y digno de admiración.

En el tercer caso se desarrolla un disgusto entre dos personas, la una le grita a la otra "hijoputa".

Es interpretado como termino peyorativo o insulto que desencadena un malestar a la persona que es direccionado, ocasionando una reacción que puede llevar a una agresión.

2.5 La Psicobiología del Lenguaje

Poder determinar qué parte del cerebro le corresponde la función del lenguaje sería para mi complicado ya que no soy ni médico ni tengo una especialización en alguna rama de la medicina.

El cerebro es un órgano del sistema nervioso conformado por varias terminaciones nerviosas que cumple una serie de funciones como por ejemplo: permite al ser humano tener equilibrio. Pues en un lenguaje social, podría llamarse "el centro de control para todo el cuerpo" siendo el responsable de pensamiento, memoria, emociones y lenguaje.

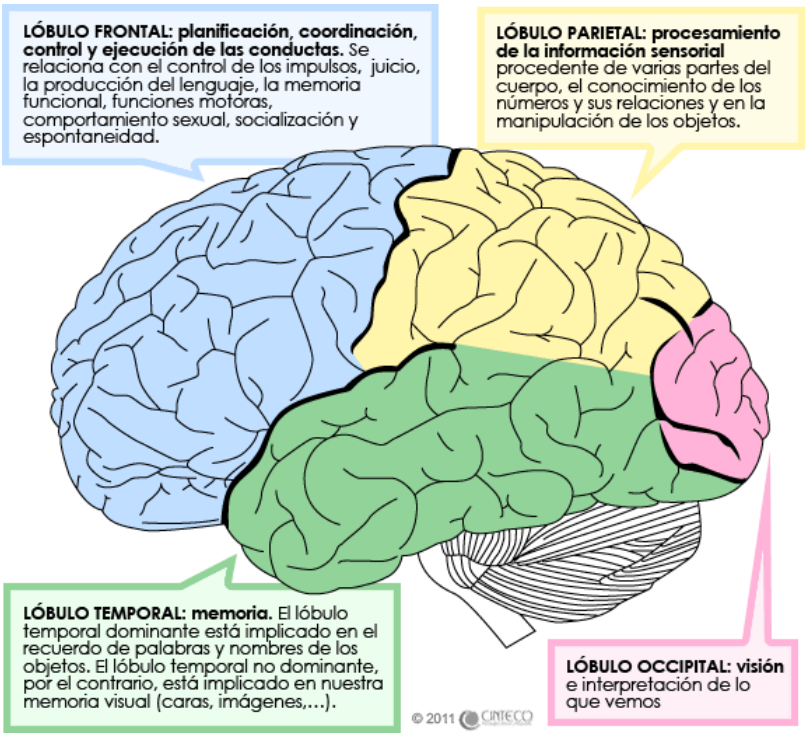


Imagen de descargada en Google

La gráfica nos indica que el Lóbulo Frontal se relaciona con la producción del lenguaje, pero determinar exactamente en que circunvolución, surco pertenece, pues es complicado y actualmente los científicos dedican horas al estudio a través electroencefalogramas (registros gráficos de la actividad eléctrica del cerebro) y la resonancia magnética poder determinar exactamente dónde se produce.

Para este producto pues haremos referencia a lo que varios autores escriben: "*se encuentra en el hemisferio izquierdo, entre 96 y 99% en el caso de los diestros y el*

60% para los zurdos. El 40% restante de zurdos, la mitad tiene dominancia mixta y la otra mitad dominancia derecha para el lenguaje" (Jacobs).

Una de las cosas que se descubrieron más tempranamente sobre el cerebro fueron los **centros del lenguaje**. Uno de ellos es llamado el **área de Broca**, en nombre del doctor que lo descubrió primero. Está localizada en la parte inferior del lóbulo frontal izquierdo.

Otra área es el área de **Wernicke**, la cual está cercana al área de Broca pero en el lóbulo temporal, justo al lado del córtex auditivo. Esta es donde entendemos el significado del lenguaje.

Otra área importante es el **giro angular**, justo por encima y debajo del área de Wernicke. Sirve como conexión entre los centros del lenguaje y el córtex visual.[40]
Como se ha mencionado, la lengua es un don o algo natural del ser humano y sus investigaciones de manera biológica se centra en el cerebro.

En las organizaciones encontramos a una gran variedad de habilidades, destrezas, comportamientos, actitudes en el recurso humano, y que cada recurso humano en un momento determinado las hace más eficaz que otros.

En el tema de lenguaje podemos señalar o agrupar a los individuos, aquel que es más callado, el que habla mucho, el que se expresa demasiado, el que grita, el que llora, el que se pone nostálgico, etc… pero no sabemos quién de ellos y uno mismo puede tener alguna patología que no le permite desenvolverse bien en el tema de lenguaje.

Veamos a continuación algunos trastornos del lenguaje:

---

[40] http://www.psicologia-online.com/ebooks/general/corteza_cerebral.htm

- **Afasia**: Por lo general se da como consecuencia de lesiones en el cerebro. Son alteraciones tanto en la comprensión como en la expresión y la elaboración de ideas.

- **Agramatismo**: Es la alteración del lenguaje caracterizada por la dificultad de utilizar correctamente las reglas gramaticales del lenguaje.

- **Disartria:** Dificultad del habla debida a trastornos del tono y del movimiento de los músculos que controlan la articulación del lenguaje.

- **Disfasia evolutiva:** Es un trastorno del desarrollo del lenguaje en niños que presentan una inteligencia normal y no presentan alteraciones neurológicas y en condiciones normales de ambiente y sin embargo presentan trastorno o bien en la expresión o bien en la comprensión del lenguaje.

- **Disfasia infantil adquirida:** Es una pérdida del lenguaje que ya estaba adquirido, como consecuencia de una lesión en el sistema nervioso.

- **Disfonía:** Dificultad para articular algunos fonemas, sílabas o palabras.

- **Logoclonia:** Repetición espasmódica de una sílaba en medio o al final de una palabra.

- **Mutismo:** ausencia permanente del lenguaje o desaparición de éste después de haberlo adquirido. Puede tener origen en causa psicológica, emocional, funcional, estructural del organismo o una mezcla de varias de ellas.

- **Mutismo selectivo:** cuando el sujeto se niega a hablar en determinadas situaciones o frente a determinadas personas. Generalmente es de origen psicológico y es temporal.

- **Parafasia:** es la producción involuntaria de sílabas, palabras o frases durante el habla. Es un trastorno en el uso de las palabras en el cual éstas no se usan en el sentido o significado correcto.

- **Taquifemia:** alteración del habla caracterizada por una velocidad excesiva en la producción de fonemas, omitiendo sílabas y sonidos de las palabras y articulando de manera imprecisa.

- **Tartamudez:** trastorno del habla que se caracteriza por alteración en la fluidez y el ritmo de la expresión oral. Se da repetición incontrolada de sílabas y palabras.[41]

Mi pregunta ahora sería ¿cuándo un individuo presenta algún tipo de trastorno puede utilizar el lenguaje para realizar alguna acción o actividad?, pues direccionaría la respuesta según el tipo de trastorno que afecte algún tipo de lenguaje.

Llamemos en este caso a la dislexia (dificultad en la lectura que imposibilita su comprensión correcta), un individuo que pertenece a una organización se desempeña como maquinista de una empresa de elaboración de cajas, presenta este tipo de trastorno y es remitido al psicólogo. El gerente cree que es conveniente retirarle de sus funciones y agradecerle por los servicios prestados ya que puede significar peligro en las actividades para sus compañeros.

Es un caso muy rico para analizar ya que no solo se analizará al individuo si no al ambiente y las herramientas con las que trabaja, para poder tomar la decisión, analicemos el tipo de maquinaría que utiliza, si es manual o es automática; si es manual no tendrá ningún inconveniente pero si es automática donde recibe información y comunicación de la máquina lo llevará a interpretar otros resultados;

---

[41] http://huitoto.udea.edu.co/Psicologia/lenguaje.html

el lugar emite señales acústicas no habladas como timbres, sirenas o recibe señales acústicas habladas. Si emite señales acústicas no habladas podemos determinar que no va presentar inconveniente alguno, pero si es acústica hablada a pesar que su sentido de escucha está actuando puede ocasionar algún peligro ya los fonemas pronunciados puede llevarle a tomar decisiones erróneas.

Así como cualquier otra enfermedad tenemos que conocer la estructura biológica del ser humano para poder determinar si el problema es biológico o psicológico.

2.6 Psicolingüística

La palabra psicolingüística es una fórmula entre la psicología y el lenguaje, uniendo las dos palabras sería psicología del Lenguaje.

El hecho de que dos personas establezcan un tiempo de conversación y cambien constantemente de rol en el proceso de comunicación de quién emite el mensaje y quien recibe la información involucra actividades mentales relevantes para la comprensión del funcionamiento psicológico.

Con lo mencionado anteriormente puedo indicar que la psicolingüística es una disciplina que se encarga de investigar cómo se produce y se comprende el lenguaje a partir de estímulos recibidos del exterior y que son capturados por los 5 sentidos (visión, audición, gusto, olfato, tacto) y generación de respuesta desde el interior del individuo, generando aspectos psicológicos cuando se adquiere y se pierde la información.

Objetivos de la psicolingüística

Son básicamente dos:

1. Análisis de las actividades de producción y comprensión del lenguaje.

2. Estudio de aspectos evolutivos y patológicos de la lengua

2.7 Modelos Psicolingüísticos de Procesamiento del Lenguaje

2.7.1 Modelos de Procesamiento del Lenguaje

Los modelos de procesamiento del lenguaje intentan apresar la secuencia de operaciones de los diferentes componentes del lenguaje.

Los principales componentes del sistema de procesamiento del lenguaje son aquellos procesos psicológicos que activan las representaciones fonológicas, léxicas, de la frase y del discurso en tareas lingüísticas como el habla, la escritura, la lectura y la comprensión.

Según Caplan las principales características comunes a todos los componentes del lenguaje pueden resumirse en las siguientes:

- Cada procesador acepta únicamente ciertos tipos de representaciones como input y produce sólo cierto tipo de representaciones como output.
- La mayoría de los procesadores funcionan de modo automático. Esto significa que si los mecanismos de control (atención) nos permiten atender a una serie de sonidos (fonemas) que forman una palabra, el sistema inmediatamente reconoce y procesa esa palabra.
- El procesamiento del lenguaje se realiza generalmente de manera inconsciente.
- Es enorme la precisión con que funcionan los procesadores, así como su rapidez. Esto se comprenderá fácilmente si se piensa que cuando hablamos estamos realizando una búsqueda léxica entre unas 20.000 o 30.000 palabras

y, a pesar de todo, producimos entre 100 y 200 palabras por minuto con un error de selección despreciable.

El sistema de procesamiento del lenguaje está formado por un sistema de componentes que funcionan conjuntamente, contribuyendo cada uno a realizar toda una serie de tareas relacionadas con la comprensión y el uso del lenguaje.[42]

2.7.2 Niveles Progresivos de Procesamiento del Lenguaje

- Nivel perceptivo.

El primero es el nivel perceptivo.

En el lenguaje hablado, éste es el nivel que corresponde a la extracción de los elementos fonológicos a partir de la señal física del habla.

El objetivo del nivel perceptual del habla es la obtención de unidades jerárquicas superiores del lenguaje como son las sílabas y, a partir de las sílabas, las palabras.

- Nivel léxico.

El segundo nivel es el nivel léxico. Es el encargado de recuperar la representación léxica de la palabra a partir de las representaciones de palabras existente en la memoria permanente del hablante.

El nivel léxico del lenguaje se relaciona con los conceptos y las categorías.

---

[42] http://www.psicologia-online.com/pir/apuntes/modelos-de-procesamiento-del-lenguaje.html

Los elementos del léxico están constituidos por las palabras de una lengua.

Estas palabras pueden utilizarse para designar un amplio conjunto de entidades diferentes, como son objetos concretos, objetos abstractos, conceptos, conectivas lógicas, acciones o propiedades.

El conocimiento de las palabras es lo que se conoce como léxico interno.

El input de este nivel lo constituyen los fonemas o grafemas que se agrupan en sílabas.

- Nivel de la frase.

El nivel de la frase se expresa mediante proposiciones referidas a ciertos hechos o aspectos del mundo.

Este nivel es el encargado de extraer las relaciones existentes entre los múltiples elementos constituyentes.

El contenido de una sentencia viene determinado por el modo en que el significado de los diferentes elementos que la forman se combina dentro de la estructura de la frase.

Su input está constituido por las formas de las palabras y sus significados procesados en el nivel anterior, y su output está constituido por el procesamiento del significado que conlleva la frase.

A nivel sintáctico se determina los elementos estructurales de la frase (artículo, nombre, verbo y adjetivo).

A nivel semántico se produce la identificación del papel desempeñado por cada palabra o grupo de palabras dentro de la frase y se determina si cada palabra encaja dentro del significado de la frase.

- Nivel del discurso.

El discurso constituye el nivel superior del procesamiento del lenguaje.

El input viene dado por el significado de las proposiciones.

El output del nivel consiste en la comprensión de unidades más amplias del lenguaje que sirven para actualizar los conocimientos sobre el mundo que nos rodea, para planificar acciones y resolver problemas.

Los esquemas desempeñan un papel muy importante en la comprensión del discurso.

Según Caplan, se cree que muchas de las propiedades de las representaciones del lenguaje son únicas y no se derivan de otros sistemas cognitivos.[43]

2.8 El Lenguaje en la Programación Neurolingüística

En este momento se ha generado cierto grado de atención, después de la coma puede ser que se pregunte como puedo afirmar aquello.

Ahora le invito a que la frase antes de la coma la descomponga en letra y vocal de su respectiva consonante que conforma una palabra. Puede ser que ya no tenga alguna concentración o suceda lo contrario. Realicemos el ejercicio

E n e s t e m o m e n t o s e h a g e n e r a d o c i e r t o g r a d o d e a t e n c i ó n,

Ahora podemos comprender con facilidad que nos quiere decir cada letra y vocal separada, la palabra de acción u obligación "realicemos" nos da una pequeña pista

[43] http://www.psicologia-online.com/pir/apuntes/niveles-progresivos-de-procesamiento-del-lenguaje.html

por que nos relaciona con la frase y además se ha quedado en nuestra memoria de corto plazo; se presenta un grado de dificultad cuando NO anticipamos la acción ya que nos exige más atención a lo que estamos visualizando provocando una respuesta tardía.

La palabra escrita o hablda es como un juego de magia solo visualizmos y escuchamos aquello que nustro sentido de la vista y escucha puede captar. El poder decfrar la codficaión nos lleva a tener certo grado de atnción

El lenguaje en la Programación Neurolingüística participa como un medio de trasporte donde la información que ha sido capturada por nuestros sentidos es llevada a un proceso mental a través del sistema neurológico. Este proceso mental permite que el ser humano tenga un control en lo que dice, hace y siente.

Según Rene Endara la Programación Neurolingüística (PNL) es:

PROGRAMACIÓN: es la habilidad de organizar nuestra comunicación y sistemas neurológicos con el objetivo de alcanzar resultados específicos.

NEURO: Sistema Nervioso a través del cual la experiencia es recibida y procesada a través de los 5 sentidos.

LINGÜÍSTICA: Sistemas de Lenguaje y Comunicación verbal y no verbal a través de los cuales las representaciones neurológicas son codificadas, ordenadas y obtienen significado.

Con este significado pienso que la esencia de la lengua, lenguaje y comunicación se van perdiendo y nos vamos modelando a programarnos para poder buscar las palabras adecuadas para formar la frase y a través del lenguaje poder exteriorizar la información que será trasmitida por cualquier medio, con el objetivo de que el destinatario pueda entender el mensaje.

Claro está que nuestra lengua se verá influenciada por el factor ambiente en el que nos encontramos. Para la sociedad no es válido que el ser humano tenga una única lengua y lenguaje, deberá utilizar los mecanismos necesarios para que de acuerdo al ambiente pueda utilizar los códigos verbales y no verbales para cumplir con su objetivo de hacerse entender, por ejemplo: para aquellas personas que trabajan en el área administrativa de reservación de vuelos de una compañía área, su lengua y lenguaje es el siguiente:

A: ALFA; B: BRAVO; C: COCA; D: DELTA; E: ECO; F: FOCA; G: GOLFO; H: HOTEL; I: INDIO

Ahora en nuestro caso, estudiantes que recién ingresan a primer semestre de cualquier carrera a la Universidad Politécnica Salesiana, ¿conocen el lenguaje? que se maneja a través de terminologías como por ejemplo Homologación, Convalidación; con el mismo ejemplo, el estudiante en su hoja membretada se dirige al Director de Carrera y lo recibe la secretaría, da lectura y se encuentra con el siguiente fragmento…. Si se me puede…. Homologar la materia.

De acuerdo al ejemplo existe una codificación que en una primera escena, hay dificultad para entender el mensaje. Aunque se han diseñado diferentes estrategias; el estudiante va conociendo la terminología de acuerdo a los errores que va cometiendo, las secretarías para evitar dar interpretaciones diferentes han optado por realizar modelos de solicitudes.

La palabra escrita o verbal nos lleva a tener sensaciones y emociones que sin importar si es negativo o positivo nos lleva a tener ciertas reacciones.

Por ejemplo, si en la primera lectura se dieron cuenta que en un párrafo anterior no he colocado ciertas palabras o vocales, usted pensó… que mal escritura, o buscaría otras palabras para referirse que faltan algunas letras o vocales. Si no se ha dado cuenta le invito a buscar aquel párrafo y yo diría que falta de atención.

CAPITULO 3

3 LA UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

3.1 Breve Historia de la Institución

3.1.1 Análisis Histórico

En Ecuador los salesianos inician su labor pastoral-educativa a partir de 1888, formalizado en el Convenio firmado entre Don Bosco y el representante del Gobierno de Turín-Italia, a través del cual se confía a los salesianos el Protectorado Católico de Artes y Oficios de Quito, para que impartan educación moral y científica a los hijos del pueblo para el desarrollo de la industria nacional, mediante la enseñanza sistemática de la artesanía.[44]

En 1989 el P. Luciano Bellini Fedozzi, es nombrado como rector del Instituto Técnico Superior Salesiano, desempeñando esta función hasta el año de 1994. Su experiencia en la educación le llevaría a proyectarse en un nuevo modelo de educación técnica al servicio de la comunidad local.

Como sacerdote salesiano, el P. Luciano, proyecta la educación de los jóvenes, no solo en una educación intermedia ofreciendo títulos de bachiller, si no, piensa en formar un Centro Educativo de Educación Superior dando la oportunidad a los jóvenes egresados de bachiller la opción de obtener Títulos superiores, formando al estudiante en profesional como actor principal de la sociedad.

---

[44] Loyola Illescas Edgar, Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)

El Instituto Técnico Salesiano e Instituto Agrónomo Salesiano de Cuenca, serían parte de la nueva propuesta originada por la familia salesiana, al crear una institución educativa superior al servicio de los jóvenes.

3.1.1.1 La Obra en Proyecto

Quito, diciembre 9 de 1993

Luego de 18 meses de trabajo en aspectos investigativos social, educativo, económicos sociales, culturales e ideológicos y análisis de indicadores del sistema educativo en Ecuador, el P. Dr. Luciano Bellini F. s.d.b, Dr. Luis M. Gavilanes, crean el Documento Justificativo del Proyecto de Creación de la Universidad Politécnica Salesiana.

La Universidad Politécnica Salesiana (UPS), en su proyecto de creación, destaca: “las metodologías de enseñanza – aprendizaje deben apuntar a despertar en el alumno su capacidad creativa y a brindar los instrumentos necesarios para aplicar el saber adquirido a la solución de los problemas reales que plantea el contexto social. Se reflejará, entonces, en la mayor capacidad para enseñar a aprender e investigar y en la capacidad para estimular la creatividad y desarrollar el pensamiento crítico”.

La propuesta educativa se basa en la interacción entre educación, nueva evangelización y compromiso social, basados en el Sistema Preventivo de Don Bosco, una educación en la fe, en lo humano y lo cristiano, creando un ambiente Educativo - Evangelizador. Esta dimensión liberadora del hacer educativo va dirigido a los jóvenes, con preferencia por los más pobres.

La Universidad Politécnica Salesiana se centra en cuatro líneas directrices:

- La flexibilidad curricular
- La innovación pedagógica
- La curriculización de la labor extensora
- La cualificación de las metodologías del inter-aprendizaje "la educación personalizada"

Para la creación de sus facultades y diseño curricular, se basó en las especialidades que existían en el Instituto de Tecnología Industrial, Instituto Superior Salesiano, en donde los estudiantes, mediante convenios con universidades como: Universidad de Cuenca, Universidad Técnica Particular de Loja, Pontificia Universidad Católica del Ecuador; obtenían el título de tercer nivel.

La oferta de estudios de la UPS ha dado a conocer desde sus inicios, como desafío, capacitar profesionalmente a todos aquellos que lo deseen, dando respuesta a los requerimientos de una sociedad evolucionada. La educación de la UPS tiene como contenido de educación promover la investigación contribuyendo al desarrollo científico, tecnológico y cultural del país.

La Universidad Politécnica Salesiana es una entidad de derecho confesional privado, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, sin fines de lucro.

La organización académica desde sus inicios estaba conformada por las siguientes facultades:

1. Facultad de Electro-Mecánica

    - Escuela de Tecnología en Electro-Mecánica
      Especialidad: Electro-Mecánica, Electrónica
    - Escuela de Tecnología en Mecánica Industrial
      Especialidad: Mecánica Industrial, Mecánica en Matricería, Mecánica Automotriz.
    - Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
      Especialidad: Ingeniería Mecánica Industrial (única titulación de ingeniero), Mecánico (duración 5 años).

2. Facultad de Ciencias Pecuarias y Agro Industriales

    - Escuela de Tecnología Agro-Industrial
      Especialidad: Tecnología Agronómica, Tecnología Agro-Industrial
    - Escuela de Tecnología en Zootecnia
      Especialidad: Especie Menores, Producción Animal, Industrias Pecuarias.
    - Escuela de Ingeniería Agro – Industrial
      Especialidad: Ingeniería Agro - Industrial

3. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

    - Departamento de Ciencias de la Educación
      Escuelas de: Psicopedagogía, Educación Intercultural Bilingüe, Tecnología Educativa.
    - Departamento de Ciencias Humanas y Sociales
      Escuelas de: Antropología Aplicada, Comunicación Social.
    - Departamentos de Ciencias Religiosas

- Escuela de: Teología, Estudios Pastorales
- Programas de Pregrado

  Docencia Técnica (pueden tomar a partir del 4to año la Licenciatura en Docencia Técnica, las facultades de Electro – Mecánica y Ciencias Pecuarias y Agro-Industriales)

Los títulos otorgados en la culminación de la formación académica son:

- Técnico Básico
- Técnico Superior
- Tecnólogo
- Ingeniero en Ejecución
- Licenciado en Docencia Técnica de Nivel Medio
- Ingeniero[45]

"El carisma particular del salesiano es el social. Su formación, su espiritualidad, su permanente afincamiento en la realidad y con ella en las limitaciones del hombre y la comunidad, les coloca en el momento de actuar, de enseñar y conducir en tan honda cercanía a cualquier alumno y en tan cercana compañía del amigo discípulo, que le dan a aquel a quien enseñan una participación viva y fecunda de la espiritualidad de Don Bosco: de realismo espiritual, de su alegría social, de su fe en la esperanza evolucionadora de personas y comunidades. La Politécnica Salesiana de Cuenca es el mayor bien cultural que en estos tiempos ha recibido nuestra ciudadanía. La historia será la más agradecida". Luis Alberto Luna Tobar OCD.

[45] Proyecto de Creación de la Universidad Politécnica Salesiana

La ley de creación de la Universidad Politécnica Salesiana fue publicada en el Registro Oficial No 499 mediante Ley No 63 expedida por el Congreso Nacional del 5 de agosto de 1994.

Art. 1.— Créase la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), como entidad de derecho privado sin fines de lucro, con personería jurídica y autonomía administrativa y financiera.

Art. 2.— La Universidad Politécnica Salesiana (UPS) tendrá su domicilio principal en la ciudad de Cuenca, y podrá desarrollar sus actividades en cualquier lugar del país, mediante la creación de extensiones, sedes, subsedes y programas.

Art. 3.— La Universidad Politécnica Salesiana (UPS) tendrá las siguientes especialidades académicas:

a) Facultad de electromecánica, con las escuelas de Tecnología en:

— Electromecánica, con especialidades en Electromecánica y Electrónica;

— Mecánica Industrial, con especialidades en Mecánica de Matricería, en Mecánica Industrial y en Mecánica Automotriz; e,

— Ingeniería Mecánica Industrial:

b) Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, con los siguientes departamentos:

— Ciencias de la Educación, con las escuelas de Psicopedagogía, de educación Bilingüe Intercultural y de Tecnología Educativa, y con los programas de Pregrado y Postgrado en Docencia Técnica y en Educación a Distancia;

— Ciencias Religiosas, con las escuelas Intercongresional de Teología y de Estudios Pastorales y de Espiritualidad Salesiana; y,

— Ciencias Humanas y Sociales, con las Escuelas de Antropología Aplicada y de Comunicación Social; y,

c) Facultad de Ciencias Pecuarias y Agroindustriales, con las escuelas de Tecnología, de Zootecnia y de Ingeniería Agroindustrial.

La Universidad Politécnica Salesiana (UPS) podrá establecer otras especialidades, de acuerdo con la Ley.

Art. 4.— El patrimonio de la Universidad Politécnica Salesiana estará constituido por:

a) Recursos económicos y bienes propios;
b) Recursos provenientes del régimen de matrículas y otros aranceles universitarios;
c) Asignaciones que le correspondieren de acuerdo con las leyes; y,
d) Legados y donaciones de personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.— El actual Rector del Instituto Tecnológico Salesiano de Cuenca se encargará del Rectorado de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) y convocará a la Asamblea Universitaria en el plazo máximo de noventa días, contado a partir de la fecha de publicación de esta Ley en el Registro Oficial.

SEGUNDA.— El Consejo Universitario que fuere designado elaborará, dentro del plazo máximo de sesenta días, contados a partir de la fecha de su integración, el Estatuto correspondiente, que será sometido a la aprobación del Consejo de Universidades y Escuelas Politécnicas. Hasta tanto, la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) se regirá por el estatuto de la Universidad de Cuenca, en lo que fuere aplicable.

ARTICULO FINAL.— Esta Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional del Ecuador, a los veinte y seis días del mes de julio de mil novecientos noventa y cuatro.

f.) Samuel Bellettini Zedeño, Presidente del Congreso Nacional.— f.) Abg. Abdón Monroy Palau, Secretario del Congreso Nacional.

Palacio Nacional, en Quito, a cuatro de agosto de mil novecientos noventa y cuatro.

PROMULGUESE:

f.) Sixto A. Durán—Ballén C., Presidente Constitucional de la República.

Es copia.— Certifico:

f.) Dr. Carlos Larreátegui, Secretario General de la Administración Pública.

Nº 2000

SIXTO A. DURAN-BALLEN C.,
Presidente Constitucional de la República,

Considerando:

Que, el Estado Ecuatoriano y el Deutsche Aussenhandelsbank A.G., de la República Federal de Alemania con la garantía de la Entidad Aseguradora de Créditos de Exportación, HERMES A.G., suscribieron, el 7 de agosto de 1992, un convenio de crédito por el monto de hasta ..... US $ 5'000.000,00, para financiar el 90% del valor FOB de los bienes y servicios que serán adquiridos a la Empresa Alemana de Comercio Exterior M.L.W. Intermed GmbH, para la Escuela Politécnica del Ejército, ESPE;

Que, de conformidad con sus Estatutos, el Rector de la ESPE, máxima autoridad de la Escuela, ha excepcionado al contrato de adquisición de dichos bienes y servicios de los procedimientos precontractuales, con sujeción a lo dispuesto en el Art. 3, reformado, del Reglamento General de la Ley de Contratación Pública y al amparo de lo prescrito en la letra b) del Art. 6 del mismo cuerpo legal;

Que, el Rector de la ESPE, en la calidad antes invocada, previo el informe técnico—económico de la Comisión Especial designada para el efecto, adjudicó el referido contrato a la Empresa Alemana de Comercio Exterior MLW INTERMED, HANDELS—UND CONSULTINGGESELLSCHAFT FUR ERZEUGNISSE DESGESUNDHEITS—UND BILDUNGSWESENS mbH;

3.2 Misión, Visión, Organigrama y Objetivos de la UPS

3.2.1 Misión

La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos, con excelencia humana y académica. El desafío de nuestra propuesta educativa liberadora es formar actores sociales y políticos con una visión crítica de la realidad, socialmente responsables, con voluntad transformadora y dirigida de manera preferencial a los pobres.[46]

3.2.2 Visión

La Universidad Politécnica Salesiana, inspirada en la fe cristiana, aspira constituirse en una institución educativa de referencia en la búsqueda de la verdad, el desarrollo de la cultura, de la ciencia y tecnología, mediante la aplicación de un estilo educativo centrado en el aprendizaje, docencia, investigación y vinculación con la colectividad, por lo que se compromete, decididamente, en la construcción de una sociedad democrática, justa, equitativa, solidaria, con responsabilidad ambiental, participativa y de paz.[47]

3.2.3 Organigrama

La universidad Politécnica en sus años de vida institucional ha creado varios organigramas de acuerdo al crecimiento y desarrollo generado por las nuevas exigencias de conocimiento de una comunidad universitaria.

---

[46] Carta de Navegación de la Universidad Politécnica Salesiana, Pág. 31
[47] Carta de Navegación de la Universidad Politécnica Salesiana, Pág. 31

- Actualmente la UPS, cuenta con un organigrama que responde a un modelo de Sistema de Responsabilidades Compartidas, denominado Organigrama del Sistema de Responsabilidades Compartidas Para la Animación y Gestión de la Universidad Politécnica Salesiana.

Este diseño rompe con el esquema de un organigrama tradicional donde se evidencia el nivel jerárquico y la línea de mando en cada una de las instancias. Esta representación gráfica corresponde a un tipo de organigrama circular donde las Autoridades máximas se encuentran en el centro y alrededor se forman círculos nombrando las instancias inmediatas.

Ahora queda interpretar si los colores que corresponden a cada grupo tiene algún significado, si el grueso de la línea central tiene alguna connotación y de a conocer el por qué dos instancias tienen conectores al grupo central.

3.3 Políticas Comunicacionales

De acuerdo a la RESOLUCIÓN Nº 0032-02-2011-03-16 se aprueba las políticas de Comunicación en el Consejo Superior.

A continuación se describirá algunos literales, cuyo objetivo no será en probar si se llevan a cabo o cuestionar si las políticas van de acuerdo a la realidad de la universidad, ni poner en cuestión.

El único objetivo es poder aplicar la teoría de esta tesis sobre el lenguaje, al encontrar doble significado en las palabras que puedan llevar a tener una persona motivada o una persona no motivada. ¿Por qué las políticas de comunicación?, por que es una herramienta en la cual permitirá poder llevar a cabo una administración adecuada de la información tomando en cuenta el código y la forma de trasmitir el lenguaje.

Cabe destacar que el análisis realizado cuenta con el conocimiento y consentimiento del señor Secretario Técnico de Comunicación y Cultura.

Literales:

1. POLITICAS DE COMUNICACIÓN

1.1. Las Políticas de Comunicación apoyan y promueven todas las acciones comunicativas internas y externas de la UPS.

La frase "las políticas de Comunicación apoyan y promueven? aquí se le da un sentido de existencia de vida a la palabra política, como si fuera la política la ejecutora de la gestión ... utilizamos palabras generales como "todas las acciones comunicativas internas y externas?, al ser lector diría cuáles son las acciones

1.2. La organización y procesos de comunicación estarán en concordancia con la Misión y Visión institucionales, el proyecto orgánico y a las funciones propias de la Universidad Politécnica Salesiana.

"institucionales" al escribir en plural da a conocer que otra institución participa en el proceso o que los miembros de la UPS forman en proceso de comunicación proveniente de otra empresa

2. DISCIPLINA DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

2.1. Los sujetos de estas políticas son: estudiantes, docentes, administrativos, personal de servicio y autoridades.

2.2. Los servicios de comunicación serán de índole:

2.3. Informativa: a través de actividades que buscan difundir información.

2.4. Propositiva: a través de la innovación de productos, procesos y contenidos comunicacionales.

2.5. De integración: a través de actividades de comunicación interna y externa orientados a cohesionar la comunidad universitaria.
2.6. De conocimiento: orientado a poner en común saberes, procesos, interpretaciones y explicaciones sobre los diferentes fenómenos de la realidad.
2.7. Promocional: de los bienes, productos y servicios de la institución.
2.8. Formativa: a través de iniciativas direccionadas a la comunidad universitaria y la sociedad.

Se indica los medios en los cuales se trasmitirá el mensaje, pero no se tiene claro cuál va ser el lenguaje a utilizar a una comunidad universitaria muy variada (sexo, étnico, edad, creencias). Bueno usted me dirá puede estar en las estrategias; pero si yo le digo a usted que la estrategia será el medio en el cuál se trasmitirá el mensaje ya que la esencia es el habla.

3. PRINCIPIOS

3.1. La responsabilidad comunicacional está garantizada por quienes son fuente de información y, el uso de los canales y medios oportunos para la difusión que debe ser entendida en una doble dimensión: la primera a quienes generan la información y son los primeros responsables; ésta debe estar orientada a preservar la honra y la integridad de las personas e instituciones. La segunda implica que todos somos responsables de hacer la comunicación en la Universidad utilizando los canales y medios disponibles. Esta implica que todos somos corresponsables de la misma (responsabilidades compartidas).

Alguien, alguna vez me dijo: no entiendas literalmente las cosas, entiéndelo en su contexto…

La responsabilidad comunicacional está garantizada por quienes son fuente de información y, el uso de los canales y medios oportunos para la difusión que debe ser entendida en una doble dimensión; aquí al menos ya tengo un previo aviso que

debo entender en una doble dimensión, pero no entiendo en que dimensión debo estar ubicado en la "Y" o en la "C"

En la PNL, entendería por una acción de obligación en la palabra "debe", no tengo otra opción de entender cual es la responsabilidad comunicacional

4. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna fortalecerá la interacción, participación, coordinación, conocimiento e integración de la comunidad universitaria para lograr nuestros propósitos de manera eficiente y debe:

..lograr nuestros propósitos de manera eficiente y debe:…

Puede convertirse en una frase motivacional pero a la vez se puede convertir en un mensaje destructivo donde lleva a imponerse (debe)… como mezclamos un objetivo con una obligación, será que necesitamos siempre esa palabra para realizar una acción.

4.1. Implementar el Plan de Imagen Institucional con identidad salesiana.

4.2. Construir un sistema de comunicación interna y externa, sustentado en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.5

4.3. Asegurar una sinergia operativa entre las diferentes instancias de la institución, promoviendo prácticas efectivas de retroalimentación6.

4.4. Fortalecer una cultura de comunicación con responsabilidades compartidas.

4.5. Elaborar el Plan Comunicacional para mejorar los procesos de gestión, imagen y aplicación de la normativa institucional.

---

[5] Cf. Políticas para la presencia salesiana en la educación superior 2003-2008, N° 40, p. 7.

[6] Cf. Sistema Salesiano de Comunicación Social (SSCS), parte II del Funcionamiento, N° 93, p.. 27

4.6. Orientar la comunicación al interior de la institución a través de la creación de ambientes comunicativos salesianos.[7]

Lo importante es que la UPS cuenta con políticas de comunicación en la cual permitirá que las personas puedan tener mayor interacción en cualquier proceso de comunicación establecida, siempre y cuando se tenga claro el habla que se vaya utilizar en cada medio.

"Una comunicación si un habla propio del ambiente que se encuentre, es una comunicación sin identidad"

3.4 Misión, Visión, Organigrama y Objetivos del Departamento de Secretaría de Campus

Se ha indicado al estudiante Dayanna Vaca que el departamento de Secretaría de Campus no cuenta con un documento que indique cuál es la misión, visión ya que se refiere en general ósea la que cuenta la UPS en su visión y misión. "Dayhanna".

De igual manera no cuentan con un documento que permita conocer cuáles son los objetivos del departamento.

Al ser tema de la tesis, el objetivo es conocer si el departamento cuenta con este tipo de información.

[7] Cf. Sistema Salesiano de Comunicación Social (SSCS), parte II del Funcionamiento, N° 93, p. 27

3.5 Diagnóstico de la Comunicación en el Departamento de Secretaría de Campus de la UPS- Cuenca

El diagnóstico se aplicó en la Instancia de Secretaría de Campus de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, está basado en información proporcionada por los miembros de la Secretaría de Campus, así como de las encuestas y test que fueron realizadas. Cabe indicar que no se realizó algún método de muestreo ya que la población la conforman 7 personas, por lo tanto se decido aplicar a dicha población en su totalidad.

Además se realizó una observación de campo para conocer y poder detectar algunos comportamientos, expresiones que generan malestar cuando no se lleva acabo un adecuado lenguaje. La encuesta, el test, y la observación de campo fue aplicado por la estudiante de la carrera de Psicología, Dayhana Vaca, su informe se encuentra adjunto en los anexos de la tesis.

3.5.1 Marco Conceptual

El Diagnóstico Comunicacional es un procedimiento de investigación que se realiza para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna de una empresa.

Resulta de utilidad para orientar la intervención del comunicador y en este caso al psicólogo organizacional al interior de la organización ya que proporciona información acerca de los diferentes sistemas comunicacionales existentes y cómo estos canales cuándo no son administrados con una terminología o lenguaje adecuado pueden influir en el desempeño laboral.

Se debe resaltar que a pesar de la confiabilidad de la información, el diagnóstico en si mismo es de carácter subjetivo.

Ventajas:

a. Proporciona información confiable acerca de los procesos de comunicación que tiene lugar en el interior de la empresa

b. Ayuda a determinar las características deseables en dichos procesos para cada institución determinada

c. Permite comparar la comunicación interna que se da en las empresas en diferentes momentos en el tiempo y en diferentes circunstancias.

d. Fomenta la efectividad en la comunicación al permitir definir líderes y patrones de comunicación.

El Diagnóstico Comunicacional aplicado a la Universidad Politécnica Salesiana contempla los siguientes puntos:

a) Cuestionario de análisis de Comunicación
- Medios de comunicación
- Buenas relaciones interpersonales a través del lenguaje
- Identificación y clasificación de los públicos

b) Test de Programación Neurolingüística (PNL)

- Conocer el sistema de representación sensorial para determinar cuál predomina en el departamento de Secretaría de Campus.
  Medios de comunicación

- **Medios de comunicación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 2, 3, 5, 6, 9, 11, 13 en el cuestionario de análisis de comunicación se obtiene la siguiente interpretación:

- Los medios de comunicación que utiliza la UPS son los adecuados para trasmitir el mensaje, aunque existen ciertos atrasos cuando la comunicación proviene de las autoridades y de otras instancias ya que no se les informa de aspectos relevantes y su único medio de información es a través de los rumores y chismes que se genera.

- Las palabras utilizadas en los medios escritos de la UPS son muy técnicas y no van de acorde con las funciones de la instancia, generando cierto malestar en el personal cuando deben dar respuesta a la información que les llega.

- **Buenas relaciones interpersonales a través del lenguaje**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 1, 4, 8, 12, 16, en el cuestionario de análisis de comunicación se obtiene la siguiente interpretación:

- El lenguaje que se utiliza en la instancia es de fácil comprensión, lo que les permite tener un clima adecuado ya que todos pueden participar en una conversación o dar a conocer algún problema, sintiendo ser escuchados. Este clima se puede decir que se viene generando desde que han ingresado a ser miembros de la instancia, ya que la terminología utilizada es de fácil entendimiento.

- **Identificación y clasificación de los públicos**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 7, 10, 14, 15 en el cuestionario de análisis de comunicación se obtiene la siguiente interpretación:

- El grupo coincide que la comunicación es necesaria pero se debe clasificar lo que es institucional y personal, solicitan ayuda para poder entender el mensaje, pero lo que es sentimientos, pensamientos, opiniones les resulta difícil poder confiar ya que pueden involucrar la intimidad

- **Conocer el sistema de representación sensorial para determinar cuál predomina en la instancia de Secretaría de Campus.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el test "Como conocer su sistema de representación sensorial" se obtiene la siguiente interpretación:

- El sistema de representación que predomina en la Secretaría de Campus es Visual en un 100%.
- Esto no quiere decir que uno es mejor que otro, se puede decir que cada uno tiene sus ventajas o desventajas, sus beneficios o inconvenientes.

- Podría ser un punto de partida para realizar algún tipo de taller que permita al personal poder desarrollar con un porcentaje más alto el nivel de representación menor (Auditivo, Kinestésico) con la finalidad de poder trasmitir una información correctamente

CAPITULO 4

4 MANUAL DE LENGUAJE PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DE CAMPUS DE LA UPS- CUENCA

Kay hatun yachana wasiman (UPS) - CUENCA killkak apak ukupi sakina willachik Kamuk.

4.1 Introducción

kallarichik

Poder elaborar y entregar un documento "Manual de Lenguaje" donde nos indique las maneras adecuadas de utilizar el lenguaje se convierte en una Utopía, pero no imposible pensar en que cada organización pueda tener una guía o un diccionario de lenguaje desde una perspectiva de psicología hacia una comunicación efectiva, que permita mejorar las relaciones personales, interpersonales, clima organizacional, entre los miembros de la organización sin pensar en su nivel jerárquico.

Shuk kamukta llankashpa paykunanam karana "Rimaykunata riksichik Kamuk" maypi imashina chay rimaykunata apana shuk yuyay tukushpa rikurin, mana sinchichu yuyanaka tukuy tantanakuykunapi shuk shimiyuk kamukta apankanpaka ñukanchik yuyaykunamanta shuk willay tukushpa sumakyachinkapak tukuy mashikunaman shinallatak tukuy tantanakuykunapi yuyashpa.

Pero preguntémonos ¿qué significa esto de manual de lenguaje?, se referirá a enseñar cómo estructurar un conjunto de códigos que contiene información, que será trasmitido por un mensaje y que utilizará un canal predeterminado por la organización o instancia. Como por ejemplo una empresa ensambladora de carros, donde cada carro viene con un manual que indica: por cada 5 mil kilómetros de

recorrido deberá cambiar el aceite de motor (no te indica que marca exclusiva debes utilizar), si se enciende una luz de color rojo en el panel frontal y tiene la figura de "batería" deberá hacer los siguientes paso.

Shinallatak tapushunchik ¿imatak nisha nin kay willachik kamukka?, chaypika ninmi imashinatak chay uchilla yuyaykuna,willachikunaka paktalla chayanka, chaymantami charin maypi may tukuy tantanakuypi manashpaka maykan chikan uchilla wasikunapi paktalla chayankanpak.

Por tal razón esta tesis propone elaborar y entregar una guía de lenguaje para el personal de Secretaría de Campus de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, permitiendo al usuario del manual poder comprender, interpretar y saber escuchar la información que está trasmitiendo la otra persona ya sea a través de la escritura, de lo verbal y no verbal.

Chaymantami kay sumak pankaka munashka paktachinkapak hay tukuy mutsurishka tukuylla willachik kamukta , chay hatun mashi killkakman maypi shuk hatun yachana wasi Universidad Politêcnica Salesiana nishkaman,Cuenca llaktapi sakinkapak pakta mashanalla llankak mashikunaman,tukuykuna wankurishpa riksichichun,shinallatak willachin imashina chay mutsurikunata paktachina kanchik tukuy pachakunapi, maypi achka pantaykuna tiyashkamanta.

Una palabra tiene más que mil expresiones, nos lleva a tomar cierta actitud para desarrollar un comportamiento ante una situación que damos como realidad

Shuy yuyay charin achka chikan rimayta, chaymanta apan ñukanchikta maypi imashina ñukanchik mutsurinchik paktalla payta maypipash charinkapak, rimankapak,shuktakunapipash.

Sería atractivo poder escribir sobre el Manual (identificando paso a paso como se debe estructurar un párrafo, una oración, que palabras utilizar, si utiliza tal palabra identificar si corresponde en el contexto de la frase, que inconvenientes va tener si utiliza tal palabra, utilizar las "jergas" o "argot" etc…) donde el personal tenga la capacidad de entender y responder hacia cualquier conversación que contenga ya sea palabras técnicas, cultural o jerga (sub-lenguaje que utiliza palabras comunes pero tiene otro significado, por ejemplo: Malla: pieza de vestimenta de una mujer; Malla: académica a lo que se refiere la universidad).

Imashcharikanmu maypi paktalla killkankapak chay willachik kamukpi chikanlla maypi pantaykuna tiyakpi allichinkapak paktalla uchilla yuyay, killkay, willay, parlaykunapi imashina paktachina kanchik, mutsurinchik kay uchilla killakaykuna " jergas"manashpaka "argot" shuktakkunapash maypi shuk alli paktalla hamuktachun chaymanta, imatapash kutichinkapak allichishka shinalla sumaklla killkashka kachun, shina shuk maypi warmipak chura; mana; chay killkay nisha nin hatun yachana wasikunapi paktachikkunami nisha nin.

Tenga en cuenta que no es una guía que le indicará a usted como estructurar una oración, dónde acentuar la palabra, el espacio interlineado, el canal de comunicación que debe utilizar, etc... Permitirá acordar que una palabra, un gesto nos lleva a tener más que mil expresiones, y esas expresiones nos llevan a tener mil comportamientos

Ama yuyaychu maypi imashina paktalla rikuchik allichik yuyaypi, maypi sakirichun killakashka, paktalla maypi willachik charina kan, shinaka paktami yuyarina kanchik chay uchillamanta achka chikan mutsurikunatami charin, shinapash ñawpakaman apanka chikan yuyaykunawan, killkaykunawan… shutakkunapash.

No consiste en imponer un modelo de palabras o medios en el cual se deba utilizar para poder tener un adecuado lenguaje, sino en proponer que cada miembro de la

instancia genere un ambiente cultural de terminologías utilizadas dentro y hacia fuera de la instancia.

Willachiktaka mana pakta charinchikchu imashina, maypi,churana kanchik parlaykunaypi charina kanchik may wasikunapi, yachaykunapi maypipash, chikanlla paktalla wayllalla uyarishka kachun shinapsh paktalla uyachishkakachun maykunapi mutsurishkakunapi pakta rikurichun.

De igual manera esta propuesta está abierta para cualquier estudiante o individuo que desee aportar con una nueva versión para alcanzar la elaboración de un "Manual de Lenguaje".

Kay killkayka paktami ñukanchik yachakukkunam o mashikunam yuyarkakuna kay willaykutana paktachinkapak munashkakuna sumak kachun mana pakta washaman ama sakirishka kachun.

4.2 Esquema General del Manual de Lenguaje

Hatun willachik killkashkata.

El poder analizar el lenguaje en el aspecto de organización y cómo éste puede afectar en el desempeño laboral ha despertado mi interés de elaborar una versión sobre al análisis de lenguaje en una institución de Educación Superior como es la Universidad Politécnica Salesiana.

Kay willachik killkayta paktalla willanchinkapak uyachinkapak tukuylla mashnalla kay hatun yachana wasi Universidad Politecnica Salesina nishaki willachinkapak shinapsh tukuykuna wankurishpa paktachinkapak maypi ama pantaykuna tiyachun, tukuylla ñawpakman apashka kachun achiklla rikurichun.

De igual manera se convierte en una herramienta de aviso despertando interés en las autoridades de la universidad para realizar un análisis más profundo y con un equipo de personas especializadas en diferentes campos como la Piscología Laboral, la Comunicación Social, la comunicación Organizacional, la Programación Neurolingüística; hasta se me ocurre en estos momentos de escritura el poder tener un departamento de Psicología de Comunicación.

Kay hatun willachik yuyayka hatun imapash achka mutsurishkami kan shuk imash paktami rikurinka tukuylla mashi pushakkuna yachana wasikunapi ,charinkakuna shuk hatun tantanakuykunapi,willachikunapi, may pakta llankaykunapi, wayllalla paktalla kachun shinapash rikurishka kachun, shinami killkaypipash rikurinka willaykunapipash.

Para la elaboración de este manual o como he denominado en el punto anterior "Guía", se toma en cuenta la parte teórica sobre el habla, la lengua, lenguaje y comunicación desde la psicología (bajo esta estructura se realiza un cuestionario y la aplicación de test de PNL), que permitirá a través de los resultados obtenidos analizar si en la instancia de la Secretaría de Campus puede llevar a los miembros a estar motivados o no motivados a través del lenguaje.

Kayta paktachinkapakka imashinami paktachina kanchik chayta yuyana kanchik wayllalla kutichishka kachun, may pachapika mutsurikuna tiyashkamanta chayta pakta yuyana kanchik shinapash killkaypi tukuyllapi charina kanchik, kay ashtawan ñawpakmanchu apanka mana kashpaka washaman sakirinka, shinapsh kayka mana shina sakirinkachu ashtawanka wakunrinakushya aylluyarishpallami ñawpakman achiklla rikurinka.

El instrumento de aplicación se basa en el cuestionario de escalamiento de Likert:

"La escala de tipo Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de

uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta)".[48]

"Kayka shukktukanaka shinami rikurin maypi kutichikunapi paktachinkapak.

Mishu shimipi nisha ninchik Likert, mana shina kan kayka kanmi maypi uchilla tapuy kutichikuna tiyan chayta shina ninchik,kay Likert nishkataka nisha ninchik maypimi tapuy kutichikunapi manakashpaka shuktay uyantinkunapi tiyakpi ari, mana ninchik yuyanchik chayka mana paktachu rikurina kan ninchik chayka mana shinachu,ñawpakman kayka rikurina kan tapuy,kutichikunapi".

De acuerdo a los resultados obtenidos se procederá al desarrollo del manual en los siguientes puntos.

Chay tapuy kutichikunamanta rikushpa nina kanchik kay willachik Kamuk uchilla iñukunata charinka.

4.3 Manual de Lenguaje

Willackik kamuk

4.3.1 Descripción

Killkaykuna

El objetivo no es decirle a usted cómo debe comunicarse, cómo escribir, cómo hablar, cómo atender al público, cómo contestar a las llamadas telefónicas ya que en

[48]http://es.wikipedia.org/wiki/Escalas_Likert

el mercado existen empresas dedicadas a brindar espacios de capacitación a personas que desempeñan el cargo de secretaria dentro de una organización.

Kay yuyay mana kanchu paktami killkana, parlana, willana, tukuy tantanakuypi ,antarimaykunapi achka hillaykunapi, maypi katuna rantina kitillikunapi , hatun chariyuk mashikunam kaytaka paktachichun nina kanchik.

Esta guía tiene como objetivo el de recordar cómo debe utilizar su lenguaje oral, gestual, corporal, para evitar reacciones desagradables entre sus destinatarios y remitentes "no es el medio de comunicación que hace eficaz al mensaje, es su lenguaje que lleva al mensaje a ser interpretado de una manera adecuada" cada mensaje sin importar el tipo de lenguaje trae consigo afectividad esto ha adquirido en el trascurso de la vida familiar, social, profesional y organizacional.

Kay rikuchikka charinmi imashinami payta charina kanchik mashnalla tukuy mutsurikunapi wayllalla rikurinchuk, yuyanchikmi ñukanchikka"mana kay willachikka allickinkachu, willackik kamuktaka ñukanchik rimaymantami rikurinka"kay uchilla willachik yuyayka maykunapipash paktami rikurina kan, tukuylla ayllukunapi, tantanakuykunapi, hatun wasikunapi charinchu.

Espero no caer en lo típico de la empresa: se elaboran una serie de documentos que de una u otra manera van a prestar un servicio en la organización a la que pertenecemos, nos llaman para ser partícipes del gran avance que vamos a tener, se genera un grado de interés y puedo decir de ansiedad para conocer el resultado final del producto… si usted ha participado alguna vez en estas actividades y ha dejado por escrito su pensamiento, sentimiento y luego al terminar la jornada recolectan la información para luego agrupar en una sola idea y que cuando se publica usted dice: "aquí no está lo que yo he escrito, les aseguro que yo he colocado otra cosa" … la respuesta más sencilla es lo siguiente: "si está lo que usted escribió", pero en una terminología o significado diferente porque responde a la necesidad del

departamento que lo realizó tratando que todos los participantes puedan entender el mensaje.

Kay ñukanchik llankay wasipi sumakmi tukyulla wankurinakushpami paktalla rurana kanchik,shinapash skuk mashikunamanpash "kay uchilla hillaykunata charichun mañanchikmi shinapash hatun pushakkunamanpash chaymipi kipa punchaka rikuchinkakuna imashinatak kaykuna karka" ...maypi kikin yuyarkankichu manakashpaka munarkankichuk maypi uchilla may sumak yuyayta,chaykunataka mana kinki pakta tantachishpa maypi willachirkanki tukuykuna yachachun: " kaypimi ñukapak killkashka mishpa willachirkankichu" chayka kikinpakka may sumakmi rikurinka tukuyllakuna yachashpa kushikunkami.

A continuación se detalla algunos ejemplos de lenguaje, usted podrá relacionar cada ejemplo de acuerdo al color:

Ñawpakman rikuchinkami tukuylla imashina willachikta charina kanchik, kikinpash paktalla yachanki imashinami chayka tullpuykunawan tantanakurinka.

Lenguaje Oral willachik parlay

1.- Al llegar un estudiante le dice "vengo a ver los derechos" en un tono alto, en un caso usted responderá "siga, mi compañera le ayuda"

Ñami shuk yachakun chayamukpika imashinatak nina kanki ninka"shamuy kikinpak hillayta apanki" nishpa kaparishpa ninki manachu kayka kikinpakka allichu" yallipay, mashiku ñuka rikuchisha"

Se sugiere responder de una manera tranquila sin tener en cuenta el tono de voz del estudiante, usted puede decir lo siguiente, en un tono de voz normal y dirigiendo su mirada a los ojos del usuario

Kikinka mana shina piñarishka kutichina kanki, allita asishpa may sumak shunkuwan kutichina kanki, shinami kikinpak hillaykunata paktachina kanki chaypimi kikinpak sumak kashkata rikurinki.

… buenos días, por favor me puede dar sus datos, espere un momento mientras se imprime los derechos…

...Alli puncha, shuyapay mashi yachakuk, chay kikinpak hillaykuna ñami llukshikrin…

Al momento de despedirse, despida al usuario de una manera amable, es un gusto poder atenderlo

Pay mashita sumakta, kayakama mana kashpaka minchkakama nisha ninki

2.- Si un jefe o compañero de trabajo dice lo siguiente " quiero que …"

Shuk mashi mana kashpaka, shuk pushak ninka"imatak ni…

Se sugiere responder:

Chayta ninkimi ashalla yuyaywan:

… Por favor dígame en que le puedo ayudar, será un gusto poder brindar mi servicio…

...Imatak ministinki mashiku imapi paktachisha, may sumak kachun ñukapak kay uchilla llankay wasipi…

3.- Al responder una llamada telefónica, el usuario es consciente de que no puede estar de forma presencial, por lo tanto buscará que sus inquietudes sean resueltas de una manera clara, se sugiere…

Shuk karu uyaripi kutichinkapakka , mana pay chaypi kakushpaka imashina allichinata maskankami kachun nishpa.

- No contestar con altavoz del teléfono, esto genera interferencia por los sonidos externos que le rodea y el interlocutor sentirá molestia y empezará la etapa de perder la paciencia cuando le diga a usted "por favor me puede repetir"

  Karu uyaripi Mana sinchi rimashpa kutichikpika, ashtawan mana shuktak mashikunata piñachinkachu imatak rurakukpipash chaypika "kikin kutinpash ama piñarishpa kutichipay ninka"

- Al ser un medio que no permite contacto visual o físico, por favor conteste con una voz cálida y alegre, recuerde mantener un mismo tono de voz durante la conversación, permite que el interlocutor se sienta seguro al recibir la respuesta y no provoque alguna reacción negativa como el subir el tono de voz.

  Maykan mashi kashpapash mana kikinwan pakta kakushpa karu uyari rimakukpika ashtawan sumaklla , kushi shunkuwan kutichipay, chashna kakpika

ashtawan payka mana llakirinkachu ama sinchita rimapaychu.

4. USTED ES LA VOZ QUE PROYECTA LA UPS

KIKINMI HATUN YACHANA WASIPAK (UPS) SHIMITA WIÑACHIK KANKI

Lenguaje Gestual

Ñawiwan Rikuchishpa willachik

1.-

con naturalidad, no demuestre que se encuentra inconforme con lo que esta sucediendo

kikin imashina kashpa chashnallatak kushilla rikuchipay ama pay nanarishka kachun paypak ima rurakukpipash.

2.- Mire directamente a los ojos de la persona y háblele en un tono de voz firme.

paypak ñawita rikushpa rimapay shuk sumaklla rimaywan

3.- No olvide que no es la única persona trabajando en la instancia, de igual manera hay usuarios que están esperando ser atendidos, por lo tanto trate de sonreír, de mover las cejas, de realizar expresiones agradables a la conversación. Esto trasmitirá confianza al usuario y a quienes le acompañan.

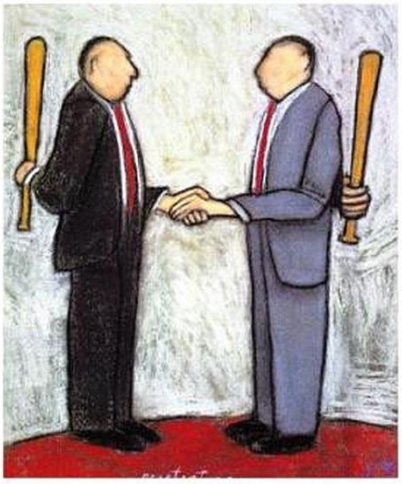
Ama kunkaripay mana kikin sapallachu chaypi llankakunki shuktakkunapash chaypi kakunmi shinashpaka ashtawan asirishpa sumaklla rimapay, shuktakkunapash kikinta shuyakunmi kikinwan rimankapak

4.- El público que usted atiende es variado, recuerde que usted es la imagen que proyecta la UPS

Kikin chaskikushkapika tukuy shina mashikunami kanka yuyaripay kikin (UPS) ñawita rikuchikushata

Lenguaje Corporal

Aychakuyuri wan willachik



1.- Por favor, trate de estar siempre de pie cuando un estudiante o alguna persona se acerque a su puesto; esto permitirá que la otra persona sienta una igualdad. Si usted se encuentra sentada demostrará inferioridad y dará a conocer una displicencia al usuario.

Ashtawan shayarishpa rimaripay shuk yachakuk manakashpaka shuktak mashi kakpipash chaypika payka paktalla kashkatami yuyanka. Mana chashna rimakpika paykunaka mana kushilla kankakunachu.

2.- Por favor no cruce los brazos, no tome una postura rígida
Ama makikunata ukllashpa tiyaripay, ama suktak ñawita rikuchipay

3.- La postura que usted tiene en su silla, y la distancia que se encuentre el teléfono influirá en la conversación y esto puede llevar afectar el estado de ánimodel interlocutor.

Kikin tiyarinapi tiyakushka chashnallatak karu uyarina maypi tiyakushkawan rimaypika mana sinchilla llankankana yuyayta charinkichu.

4.- usted es la imagen que proyecta la UPS

kikinmi hatun yachana (UPS) wasipak ñawita apak kanki

4.3.2 Formas de Transmitir el Lenguaje através del Mensaje

Imashina rimashkakunata willachinakuna

Alguna vez usted se ha detenido por un momento a pensar lo que va decir antes de… hablar, expresar, trasmitir, y se ha detenido a pensar sobre… la respuesta que va a recibir, ¿cómo va hablar, expresar, trasmitir hasta llegar al proceso de comunicación? sin que sus palabras puedan afectar el estado de ánimo o comportamiento de la otra persona.

Ima pachapi kikin yuyashkankichu imashina rimarinata manarak maykanwanpash rimashpa payman yuyaykunata rakinkapak imata nishpapash ¿imashina rimanamanta, rakinamanta paywan kakushpa ama shuktakyashpa rikurichun kikinwan rikurichun.

El atender una cantidad de personas donde cada una trae diferentes necesidades y que no estamos prevenidos, alertas para poder decir…ahí viene un estudiante, se le ve alegre por lo tanto, le voy a recibir alegre…., o… viene un estudiante, se le ve enojado y le voy a recibir enojado…, o dice un estudiante: “EL CERTIFICADO ESTA LISTO” y, ¿cómo se le va contestar?: “NO ESTÁ, VENGA MAÑANA”.

Shuktak mutsurikunata charik mashikunata chaskika, mana mitsarishka kakuyka, utkalla nita ushayka…chayta shuk yachakuk shamun, kushilla rikurin, chaymanta, kushilla ninimi…o shuk yachakuk shamun, piñarishka rikurinmi, piñarishka ninimi, o shuk yachakuk nin..ÑACHU ALLICHISHKA CERTIFICADO PANKAKA ¿Imashina? Kutichinkami MANARAK, KAYA SHAMUNKI.

En el peor de los casos trae una solicitud con una letra que no se le entiende nada y toca jugar hacer adivino, por lo tanto también le voy a contestar con una letra que no pueda leer…

Ashtawan willachik pankapi mana allí killkashkata apamukpi mana hamuktashpa ashtawan shuk imashita shina pukllana tukun shinallatak mana allita killkashpa kutichisha.

¿Qué diferencia hay?, en el sentido del mensaje, cuando yo diga "Juan por favor ven a comer" a cuando diga "Firulais ven a comer". Creo que ninguna, porque la necesidad nace de un llamado para realizar una acción que en este caso es "comer".

Ima chikan willaykuna rikurin shuk pachapi ñukanchik ninchik mashi "Juan shamuy mikunki" chaymanta ninchik mashi "Firulis shamuy mikunki".Mana ima chikan willaykuna rikurishakachu, tukuymi mikunkapak willachishaka kan.

¿Qué diferencia hay?, en el sentido del mensaje, si usted está realizando un informe o está leyendo un acta de carrera que ha terminado yde repente, un estudiante se acerca y le dice "deme los derechos de examen" y usted no responde nada, solo le queda mirando y se los entrega.Ahora, si un estudiante se acerca y dice "por favor, me da los derechos de examen" y usted responde "estoy ocupada, espere" el estudiante se queda callado y le queda mirando.

Ima chikan willaykuna rikurin shuk pachapi kikin willachita rurakukpi, shuk pankapi killkakatikukpi, shuk yachakuk mashi makñaman chayashapa ninka paypak kutichikunapak haynita mañakpi,kikinka mana kutichinki imatapash, ñawita rikushpa pay mashiman kunki,kikinka kutihikichu mana pachata charini nishpa shuyapay mashi nishpa chaypika yachakuk mashika ñawita rikushpa mana imatapash rimashpa sakirinka.

Pues hasta el momento no existe diferencia ya que la necesidad es de pedir los derechos de examen y entregarlos.

Kay pachapi mana ima chikan mutsuri tiyanchu, imamanta payka mañan kutichikunapak haynita chayta kutichinkapakka.

Pero en el sentido del lenguaje existe diferencia, ya que cada código que se ha trasmitido por canales diferentespuedellevar a una reacción negativa según la interpretación que se ha generado por la percepción. Estás interpretaciones llevan a que el personal genere un ambiente de rumores, chismes afectando las relaciones interpersonales, donde cada miembro actuará de acuerdo a lo que le convenga.

Shinaka chay willaykunaka imapash chikanyashka rikurin, shuktak iñukunapi ña rakishka rikurin shinallatak mana allí yuyaykuna rimashka rikurin. kay willaykunapika shuktak shuktak rimashkakuna yuyashkakuna shuktak mashikunawan tantarishpa rimanka maykan allí kashkata.

Esta actuación desencadenará un ambiente no motivado por la separación o conformación de subgrupos de trabajo, factor que provoca que el nivel de desempeño vaya en decadencia ya que incluirá a la institución, se verá los defectos, se buscará culpable en otras instancias sin detenerse por un momento y hacer una reflexión de lo sucedido.

Kay rimashkakuna shuk sumak yuyaywan willachinka chinkan uchilla tantanakushka llankaykunapi, hatun yachay wasipi ima allí ima mana allíkunata rikunkakuna maykankuna mana allí rurashkata rikunkakuna, chaypika shuk sumak yuyayta yuyarinkakuna ima tukushkapi.

Estos ambientes no solo se generan en la instancia producida, sino que buscará de otra manera buscar influenciar a otras personas.

Kay pachapika mana shuklla llankayllapi ima tukushkata rikunkakunachu shinallatak shuktak mashikunatapsh maskankakunami.

Cada situación nos lleva a tener un diálogo interno con uno mismo y empezamos a hablar – qué mal educado –, –si yo fuera el papá o la mamá le diera unos buenos –,– qué pereza, ahí vienen más estudiantes –, – si por lo menos cerraran la secretaría por un momento–,– si me pagaran más hasta les sonrío a cada momento–, –no puedo hacer varias cosas al mismo tiempo–, – necesito vacaciones–.

Shuk ima yuyay tiyashpaka shuk rimaymanmi chayachin ñukamanta kallarishpa rimaymanta, mana allí yachayta hapishkamanta,-,- ñuka tayta kashpa, mama kashpa ninkachari-,- killananmi chaypi shamunka achka yachakukkuna-,- chaypika killkakamayuk punkutapash wishkankami shuk pachata,-,-chaypika kutichinkami asishpa, chaypachallapitak mana-,- tukuyta ruray ushanichu samarinkapak mutsurini-.

"Escucha; Investigaciones neurológicas nos indican que la persona promedio (como Ud o como yo) sostenemos un dialogo interno con uno mismo alrededor de 50.000 veces por día. Gran parte de ese dialogo interno se relaciona contigo y según los investigadores en piscología y neurología, es negativo el 80% (que cosa diría mi abuelo) –formas como: No debí decir eso… No les gusto yo… Nunca podre sacar

adelante esto… No me gusta mi peinado hoy… El otro equipo nos va a ganar… No se bailar… Nunca voy a aprender a patinar bien… No soy orador… Nunca podre adelgazar… Parece que ni siquiera logro organizarme… Siempre llego tarde, etc.

Uyay;tarypuykunapika umayuyaykunaka rikuchin ayllukuna (kikinkunashina, ñuka shina) chimpapurayta charina ñukallapitak, shuktakunawanpash pichka chunka waranka kutin punchapi. Achka chimpapuray ñukanchik shunkupimi pakta charinchik, kay hatun yachakkuna nishka shina, pusak chunka %mana pakta kanchu (imata ninkashi ñukapak hatun tayta)- imashina rurana:Mana chashna ninachu chaytaka…Ñukaka mana munaypakchu kani…Ima pachapash mana ñawpakaman llukchita ushankichu kayta…Mana munanichu ñuka ñakchashkata kunan…Shuktak aylluyarishka mashikuna mishankakuna…Mana tushunata yachani…Ima pachapipash mana taktita ushashachu allitaka…Mana rimakchu kani…Ima pachapash tsalayayta ushashachu…Mana paktachita ushaypak shina kani…Tukuy punchakunapi chishiyashpa chayani,shuktakkunapash.

Por estos intensos trabajos de los investigadores, ahora sabemos que estos lenguajes internos tienen un potente efecto en nosotros. Afectan a nuestra actitud, nuestra filosofía y nuestra motivación para actuar. Nuestro lenguaje negativo controla la forma como nos comportamos, nos predispone, nos induce, nos hace tartamudear, derramar cosas, transpirar profusamente, respirar de forma agitada, sentir miedo y, en situaciones extremas, pueden llegar a paralizarnos y matarnos.”[49]

Kay taripay llankaykunapika yachanchik uku rimaykunapi charin ñukanchik yuyaykuna ashtawan allí rikuchinkapak. Ñukanchik mana rimaykuna kallu watarichin, chaymanta ñukanchik sumaklla wayrata hapishpa manchaywan ima suk llakirikuna tiyakpika ashtawan chaypi shayarishpa wañuypakpash chayanmi.

---

[49]CAJÍAR E. Hernán J. (International Empowerment Coach). Cambia tu lenguaje y empodera tu vida.

El tener una conversación interna diariamente nos permite tener ciertos resultados que luego aplicados a la realidad pueden producir un efecto negativo o positivo. ¿Le ha pasado que cuando quiere decirle algo a su jefe, lo piensa varias veces?, como por ejemplo: solicitar unos días de vacaciones. Usted ya viene preparado desde el día anterior y en la noche lo vuelve a repasar y dice "ahora sí le voy a decir, voy a esperar el mejor momento y le digo, seguro que si le cojo con buen animo me va ayudar"; y justo llega el momento y está frente a frente con el jefe y al momento de pronunciar una palabra se le borró todo lo que ya había planificado… y en ese momento lo dice con tal tranquilidad y confianza.

Ña shuk uku rimayta punllanta charishpika ashtawan ima allichikunapash tiyanmi shinallatak mana allí ruraykuna manakashpaka allí ruraykunapash tyanmi. ¿shinapash tukushkami ima pacha imatapash kikinpak pushak mashiwan rimanata yuyashpaka ashtawan kutin kutinpashmi yuyarinki. Shina ashtawan samarina pachata mañankapak yuyakushpa kunan paywan rimasha nishpa shamunki ña chayamushpaka shuktak pachapapi rimasha nishpa sakinki, ña paywan chimpapura tiyakushpa chaypi rimayta kallarishpa kunkarinki …chay pachapika ashtawan sumaktami rimanki.

Debemos tener en cuenta que cuando trasmitimos una información involucra varios puntos de nuestro "cuerpo humano" categorizado de la siguiente manera: Lenguaje Oral, Lenguaje Gestual, Lenguaje Corporal, Imaginativo y Lenguaje Negativo, que vamos a considerar es aquel que es formado a través de una conversación mental generado por un estímulo negativo externo.

Ñukanchik yuyaykunata rakinkapakka ima pacha chikan iñikunata ñukanchik "aychakunapi" rimashpa willay, rikuchishpa, willay yuyaykunawan willay, aychapi rikuchishpa willay, mana allí willachik chay rimaykunaka.

"Aunque el hombre lleva más de un millón de años utilizando los gestos y el lenguaje corporal, éste no se ha empezado a estudiar nada más que hace sólo unas

décadas.

¿Sabías que en el impacto de un mensaje, el 7% es verbal, 38% vocal y un 55% lenguaje corporal y gestos? El componente verbal se utiliza para comunicar información y el lenguaje corporal para comunicar estados y actitudes personales. En una conversación cara a cara el componente verbal es un 35% y más del 65% es lenguaje corporal y gestos."[50]

"Shinallatak runa ña shuk hunuk watakunata rikuchishpa willaywan , shinalllatak aychapi rikuchishpa shamushka, kayka mana yachaywan kallarishkachu shinallatak, shuk waranka watakuna kipa.

¿Yacharkankichu kay willachikpika, chunkamantaka patsak shinallami rimashpa willachin, kimsa chunka pusak patsak shinaka kaparishpa mana kashpaka shuktak willachikunawan willachinkuna.

4.3.3 Buenas Relaciones Interpersonales a través del Lenguaje

Chay willaykunawanka sumaklla shuktak mashikunawan tantarinkuna.

Regresemos un momento en la historia de nuestra vida, enfoquemos el día en que decidió buscar empleo, el día que lo contrataron, el primer día de trabajo y en la actualidad ¿cómo es el ambiente de trabajo?

Shinaka ñawpa pachaman tikrashpa ñukanchik kawsay punchapika llankayta maskanata yuyarka, kallari llankay punchapika , kunan pachapika¿imashinatak llankay pachapika?

---

[50]http://www.elartedelaestrategia.com/lenguaje_corporal.html

- Buscar empleo: aconsejan que cuando uno va buscar empleo, debe ir vestido de manera formal o sea: con la mejor ropa que usted pueda tener y en ocasiones se alquila, ya que la “primera impresión es la que cuenta” y uno debe ir por lo seguro.

  Llankayta maskanaka : ashtawan sumaklla churarinakunawan allichirishpami rina tukun, maykan chikan llankay wasikunapika sumaklla churarinakunata churashakatami rikunkakunapash, “maykankunaka mañashka chrarikunawanmi rinkuna” shinaka allimi rina kan.

Ahora en la entrevista, uno se detiene por un momento a pensar lo que va decir ya que cada palabra que pronuncie puede ir en contra para la no contratación. Esta presión provoca una reacción interna en el cuál nuestro cuerpo empieza a la sudoración, a los movimientos involuntarios como posturas no acordes al momento.
kunan kay tapuykunapika. wakinkunaka shuyachinmi, kay nikushkakunata, astwankari shutik shutik shimikuna rimakushpa mana alli llankayman chayankachu. kay apurayka maypimi ñukanchikpak aychata chaykuchin, mana tukuy kuyuriykunata yuyarishpa.

- Contratación: se recibe la llamada en la cual indica que ha sido contratado y por lo tanto hay que estar tal día y a una hora señalada; por suerte el que llama no puede ver a través del teléfono y ver la reacción que toma el cuerpo con ese estímulo que provoca alegría y cierta ansiedad. Después de esa llamada o ese mensaje nos detenemos por un momento a pensar y elaborar un cuestionario, para después desarrollarlo poco a poco. Las preguntas son las siguientes:

  Mañachiykuna:chikan llankay wasikunapi ninka chay karu uyaripi rimashkallatakka mana chimpapura imashina kashkata rikunkachu chaymantami paytaka shuk pacha shamunki nishpa kayanka chaypimi payka ima pachapak nikpipash chay pachapi chayana kan, chaymanta ña

chayashpa rikurishka kipaka ña sumaklla kushi shunkuwanmi llankayta kallarinka,shinapash tapuy kutichikunatapash kutichinkami.

- ¿Quiénes serán mis compañeros de trabajo?
  ¿Maykankunashi ñukapak mashikuna kanka ñukapak llankay ukupika.?
- ¿Cómo será la persona que va ser mi jefe?
  ¿Imashina kanka ñukapak pushak mashika?
- ¿Cuánto me irán a pagar?
  ¿Mashna kullkitashi karanka?
- ¿Me llevaré bien con mis futuros compañeros de trabajo? ¿Y si le caigo mal a uno?
  ¿Allitakchu ñukapak llankaypi mashikunawan apashashi?¿mana allitakchu rikurishashi shuk mashiwan?
- ¿Qué tal será el ambiente de trabajo?
  ¿Imashinashi kankashi ñukapak llankay pachapika?
- ¿Tendré opciones de ascender?
  ¿Charishashi hawaman llukshishashi?

Continuará una serie de interrogantes, pero ahora me pregunto:¿nos hemos detenido un momento a pensar cuál será el lenguaje que debo tener en la organización, en mi puesto y ambiente de trabajo?

Chikan tapuykunawan kallarinkami kunanka¿maykanshi ñukapak rimay wilachikkunata tantanakuykunapi, *ñukapak llankay pachapi apana kani?*

En lo personal nunca me he preguntado eso, pero puedo responder que eso dependerá de la cultura que maneje la organización y en el momento de la inducción si existiera.

Ñukallapitak mana tapushkanichu, shinapash ñukallatak kutichik tukuni chayka chikan tantanakuykunapi, kawsaykunapi imashina charinkakuna.

> El primer día de trabajo: me acuerdo que inicié muy tímido, preocupado por si me iba adaptar al ambiente en el que me encontraba, por formalidad se acercaron a saludarme amablemente… buenos días, bienvenido, cuál es su nombre, no se preocupe aquí es un buen ambiente de trabajo, lo va notar cuando inicie la ronda de cachos… Y así trascurrió el día, que al llegar a casa, dije: tan rápido que se pasó el día.

Llankay kallari punchapi: yuyarini ñuka manchaywan, imashinashi shuktakkunawan apashashi yuyashpa, ñukapak mashikunawan napankapak chayarkani, shinallatak paykuna allí shamuyta kararka ama manchaychu kaypika allitakmi apanchik tukuykunawan nirka, shinami chay puncha chishiyarka, chaypika wasiman tikrashpa nirkani utkallami chishiyashka kunan puncha nirkani.

Ahora no sé si usted pasó por lo mismo, o no le fue tan bien, o mejor.
Kunan kikin imashinachari yallirkanki chashnallatakchari yallirkanki mana kashpaka imashina chari yallirkanki.

- En la actualidad ¿cómo es el ambiente de trabajo?: desde ese primer día hasta la fecha, hemos tenido ciertos cambios, hemos optado por actitudes, comportamiento diferente y formado o integrado parte de un grupo de personas en el cual nos identificamos ya sea por ciertos factores o empatía.
  Kunan pachapika¿ imashinachari llankay pachapika kan? Chay kallari punchamanta pacha chikan allichikunata rikushkanchik, shutak shina rimaykunata tantarikunata shuk wankurikunata rikushkanchik kunankamaka chikan llankaykunapi.

¿Qué ha pasado? si momentos atrás decían: ¡buenos días!, ¡hasta luego!,¡que tenga una buena tarde!, “por favor”. Sonreían, se contaban cachos. Ahora ya no existe nada de eso, ha cambiado por lo siguiente: ¡ahí nos vemos!, ya no sonríen, te ven serio, “no tengo tiempo”, “sabe usted la clave”.

¿Ima tukushka? Ña yallishka watakunapika nirkakuna: ¡alli puncha!, ¡ratukama!, ¡alli chishita charipanki!. Asipay, shinallatak ñawparimaykunata, imashikunata rimanakushpa kushilla yallirkanchik.kunanka ña mana chaykunaka tiyanchu tukuymi chikanyarishka.

Existen momentos en la vida que por una situación en la cual no se ha tenido claridad, se desata una decena de historias que cada protagonista incluirá o quitará una acción más de esa historia, en otras palabras cada quién contará lo que le interesa, en un término más simplificado una ruptura de buenas relaciones interpersonales es causada por el chisme o el rumor y otro agente más conocido como la envidia.

Kawsaypachapika shuktak mana allí hamuktashkakunapash tiyan, chikan mashikunami imashina paykuna yuyashakatami rakinkuna ñawpa pacha kawsaymanta willanchinkuna, shinallatak shuktak mana allí rimaykunamanta shuktak llulaykunamantapash ashtwan mashipura piñarinkapak chayankuna.

De quién depende que existan buenas relaciones interpersonales ¿de la organización o del individuo? Consultando con los compañeros de trabajo coinciden que depende de ambas partes, pero más de disposición del empleado y

que esté calificado para lo que está haciendo. ¿Usted qué opina?

Maykanmanta rikuri sumak rimaykunata, sumaklla tantarishpa yallinkapak ¿tantanakuykunapak manakashpaka runapak? Chashna llankaypi yallik mashikunata tapukpika ishkaymantatakmi rikurin imashina rurakuska. ¿kikinka imatak yuyanki?

4.3.4 Los Términos Utilizados para Trasmitir el Mensaje

Ñukanchik shimikunata charinchik rimaypi churankapak

Cada organización cuenta con apoyo de material impreso como son los reglamentos, manuales de comunicación, y estos conllevan a la elaboración de folletos, protocolos, cuadernillos como soporte para producir un efecto de "recordar" el cómo se debe generar una comunicación a través de los diferentes flujos de comunicación (vertical, horizontal, diagonal, descendente, ascendente, cruzada).

Tukuy tantanakuykunami ashtawan charin pankakunata, jaynikunata, uchilla kamukkunata,uchilla killkana pankakunatapash, yurarinami imashina tukuykunawan paktalla rimayta willayta charinkapak (kinriman, wichiman, uriman, ñawpakmankashpapash)

Desde mi punto de vista no depende de la cantidad de papel, de revistas, folletos, trípticos, cartelera, banner, página Web que se puedan elaborar para trasmitir un mensaje y poder mostrar que la empresa cuenta con una comunicación interna adecuada.

Ñuka rikuypika ashtawan kay tukuy killkashka pankakuna, uchilla kamukkuna, pankakuna shinallatak atanikikkunapi willachishkakunaka ashtawan tukuykuna paktalla willachishka kachunmi yanapan.

Todo depende de la cultura que ha generado la organización, en la cual se tramite al interior mensajes claros, oportunos y generen respuesta de los destinatarios, permitiendo que el trabajador pueda expresar sus pensamientos o participar en una reunión a través de sus ideas, o el simple hecho de ser escuchados sin involucrar la intimidad.

Tukuymi ashtawan imashina kawsaymanta kallarin tantanakuypi, llankaypi sumaklla tukuy willaykunata achiklla charinkapak ima tantanakuykuna ima pacha tiyakpi, mayman yallinakakpi ashtawan tukuylla rimankakuna paykunapak yuyaywan yanapankakunami.

Hay veces que confundimos el efecto o la esencia de comunicar con los canales de comunicación. Los altos directivos pueden llegar a la idea que entre más canales o herramientas comunicacionales pueda tener la empresa, mejor será su comunicación, hasta llegamos al punto de colocar información en papel, para pegarlo en una puerta, para dar indicación de una acción que debes realizar a pesar de que somos conscientes de que se debe realizar, ejemplo:

Wakin pachapika pantarinchikmi ashtawan hatu antanikik kunapi willashpa chaypika hatun pushakkuna shamukpika ashtawan hatun killkashka pankapi willachishpa shuk llankay wasi punkupi llutachispa churanchik, chay ukuka

tantanakuypakmi nishpa, chashna willachikunawa maykan pachapika sumaklla ruranchik, chashna willachikpika tukuykunami hamutankuna.

"Si una empresa arrastra vicios como difundir mensajes contradictorios, brindar poca información, abusar del doble discurso o no ser coherente entre lo que dice y lo que hace, de poco le va a servir que esos mismos mensajes salgan editados en una bonita Intranet".[51]

Shuk hatun llankay wasipi mana alli willaykunata charishpa mana allita willachikpikaashtawan uchilla willaywanka mana alli hamutankunachu, chaypika paykunallata imata rurakushkata , imata wilachikushkatapash mana hamutankunachu.

Las nuevas tecnologías imponen un cambio cultural en el lenguaje, cambia el manuscrito por el digital: "oprimir tecla" que de acuerdo a la imagen que representa podemos utilizar la letra, vocal, o signo de ortografía. En el servicio que prestan las operadoras de telefonía a través del celular por "SMS" se puede notar el cambio ocasionado por el límite de espacio de texto o de caracteres: los usuarios se ven obligados a sustituir palabras por ciertos signos, por ejemplo:

- más/+
- por / X
- que/ q

[51]FORMANCHUK, Alejandro. http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/problemas-de-la-comunicacion-interna.htm*Comunicación organizacional,* 05-12-2008

ashtawan mushuk hillaykuna wiñarishpaka tukuy pankapi killkashpa, rimashpa willachikunata chikanyachishka, kunanpachapika uchilla antanikikunapi utkalla willankuna mana achka pachatapash mutsurinkunachu.

En los medios electrónicos que utilizan las organizaciones puede surgir el mismo efecto pues dependiendo del destinatario no va contener el mismo estilo de escritura digital dirigida a un compañero que para un jefe o superior. Existe el limitante del espacio o cantidad de caracteres que se pueda utilizar para el ingrediente de dar a conocer una expresión de ira, de reclamo, de alegría, inconformidad.

Chay anta hillaykunapi willachikunaka ashtawan mashikunapuraka uchilla killkashkawan willankunallami, ashtawan suk hatun pushakmanka ashtawan sumaklla hatun killkaywanmi willachinkuna, ima kushilla, piñalla ima shuk mañay killkaykuna kakpipash allitami willachina kan.

Para lograr ese ingrediente se necesita tener conocimiento y manejo adecuado de las normas de redacción utilizando los signos de ortografía. El texto tomado de la Real Academia Española indica lo siguiente:
Chay willayta sumaklla apankapakka allítakmi yachana kan imashina apanamanta, imashina killkanamanta, imakunawan killanakunatapash, chaypika kaykunami kan:

Los que se usan en castellano son estos: coma (,), punto y coma (;), dos puntos (:), punto final (.), puntos suspensivos (...), principio de interrogación (¿), fin de interrogación (?), principio de admiración (¡), fin de admiración (!), paréntesis ( ), diéresis o crema (¨), comillas (« »; "), guión (-), raya (—), dos rayas (=). La coma, los puntos y paréntesis indican las pausas más o menos cortas que en la lectura sirven para dar a conocer el sentido de las frases; la interrogación y la admiración denotan lo que expresan sus nombres, y la segunda, además, queja, énfasis o encarecimiento; la diéresis sirve en unos casos para indicar que la u tiene sonido (§

1.8.1A, 2.°) y en otros se puede emplear para deshacer un diptongo; las comillas señalan las citas, o dan significado especial a las palabras que comprenden; el guion es signo de palabra incompleta; la raya lo es de diálogo, o de separación de palabras, cláusulas o párrafos; las dos rayas solo se usan ya en las copias para denotar los párrafos que en el original van aparte.[52]

Kay killkaypika kaykunami: chupa(,), iñuchupa (;), ishkay iñu(:), tukuri iñu(.), katik iñu(…), tapuy kallarichik(¿), tapuy tukurichik(?), wishkachik( ), sirik kaspi (-), paktachik(=), ishkay chupa(“”) kaykunaka killka katikushpa maypi samarinkapak, maypi tukuchinkapakmi kan.

Como mencionaba anteriormente todo dependerá de la cultura en la que nos encontremos.

Imashina hawapi rikuchishka shina chikan kawsaypi kay killkaypak allichikkunta charinchik.

Imagine que se encuentra en otra organización y que sus compañeros utilizan el siguiente lenguaje, ¿dónde colocarías los signos de ortografía? (por favor antes de continuar coloca tú cronómetro a cero para que tomes el tiempo en que te vas a demorar en leer y entender los siguientes mensajes).

Yuyankichu imashinami shuktak tantanakuypi shuk mashikuna ninka¿maypitak churana kanki chay killkay allichikkunata? (uyay kikinpak pachata rumpapi churapay manarak kallarishpa killkakatinata chay willachikmanta.

---

[52] http://www.elcastellano.org/esbpuntu.html

- zto m paza a mi
  :D mnxa studiaras jajjaa

- Me eNaMoRe dE EzTe pRiNcEzItO IjIJiJ eRmOzoO..!!!
  ggggg ziiiiifff hermozho iwal a la mami zi o kjujuju

  ahahaha klaro pss asi de bello

Ahora imagínate que llegas a tu puesto de trabajo y te encuentras con el siguiente mensaje:

Kunan yuyapay kay kikinpak llankaypi kakushpa chay shamuk willachikkta rikunki.

... tD VAaAA A zEr FaZiL zi POnGO fUeRzAaA d VoLuNtAdDD ...

4.4 Personas Destinatarias del Servicio

Llankaypak rikuchishka mashikuna

Al trabajar en un ambiente universitario y en especial en la instancia de Secretaría exige gran esfuerzo físico y mental para la ejecución de una cantidad de trabajo, entendiéndolo como atención al público interno, externo, elaboración de documentos, apunte de notas, recepción y entrega de documentación, custodio de

información de estudiante, apoyo de otras instancias, control de asistencia, horarios de atención y eventos relacionados con la Institución, etc…

Ashtawan shuk hatun yachay wasipi llankakushpaka tukuy alitami ruranakan nishpa ninkuna,tukuy imashina churarinapi, imashina rimarinapi, llankanapi, yuyanapi may sumakllarikurichun,chashnallatak tukuy pachakunapi ama hichurishpa chayanapi, chashna rikuchishpa shuk yachakukkuna shuktak mashikuna rikunakuchun chaypika allitakmi kan ninakuchunpashmi rurankuna.

La persona que desempeña el rol de secretaria debe generar confianza, discreción de carácter y contar con una personalidad que le permita conseguir empatía tanto con su destinatario del servicio como con sus jefes y compañeros de trabajo.

Maykan killkanapi llankak mashika ashtawan sumakllami kana kan paypak pushak mashiwan, paypak mashikunawan, shinallatak shuk mashikunawanpash tukuy pachapi paypak llankaypipash.

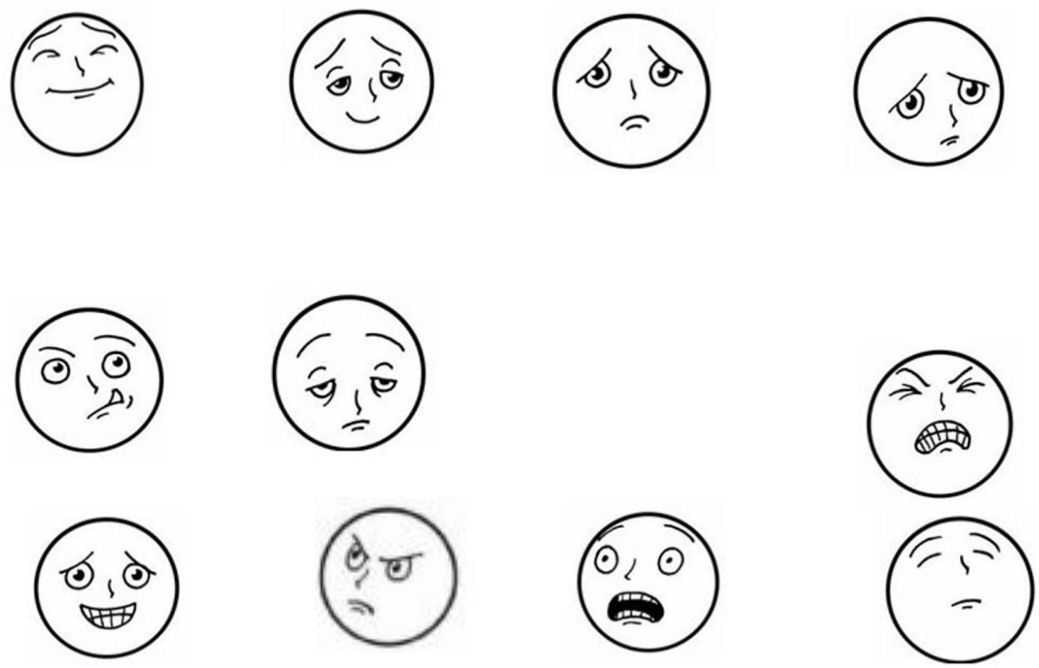
Cuando se encuentra en la Universidad toma su postura como secretaria que presta un servicio, por lo tanto usted tratará lo máximo posible por responder a las inquietudes de sus clientes que se encuentran en cualquier estado de ánimo y el de cumplir con las actividades diarias. Ahora si usted solicita permiso o se encuentra en vacaciones y realiza un trámite en cualquier oficina gubernamental o de otra organización, ¿qué postura toma usted? el de un usuario normal que llega con paciencia; pero, luego de un momento ve que no es atendido, le atienden con mala cara, no responden a lo que usted necesita entonces usted cambia y responde de la manera tal cual ha sido tratado o continúa con la paciencia que con la que ha llegado.

Shuk hatun yachana wasipi llankakushpaka kikinka tukuy mashikunata sumaklla chaskinki ima mutsuykunata charikpipash, shuk pachapi kikin pachata mañashpa shuk llaktapi im kikinpak mutsurishkata rurankapak rikpika mana allitak chaskinka piñalla kutichinka chaypimi imashina chaskinata kikin yuyarinki imashina

chaskishka kankapak, kunan samarina pachata mañanki kikin shuktak llankay wasikunaman rinki ¿imashinata kikinpak aychata rikuchinki? Sumaklla allimanta; chaymanta rikunkakuna manatak kikinta chaskirka; piñarishkata rikuchirka, imatapash mana kutichirka sumaklla.

Por favor subraye, pinte, cuál de las siguientes expresiones se asemejana usted cuándo llega un usuario de mal genio. Por favor, si cree que falta una le invito a que la dibuje en el espacio en blanco.

Ashtawan kikin tullpupay,shinallatak shuyupay nishpa ninki piñarishka shamukpi, chay chushak panka sakirishkapi shuyupay ninki.



- Anímese, ya violos gestos ¿cuál es usted?
  Ña rikurkanki ashtawanutkapay ¿maykan kanki?

- Anímese a dibujar, es solo suyo el libro que tiene ahora en la mano.
  Ashtawan utkapy shuyunki chay kamukka kikinpakmi kan

4.4.1 Personas Destinatarias Jerárquicas
Chikan chikan llankayta apak mashikuna

Qué difícil es poder dirigirse a un jefe o a una persona que tiene un cargo más alto según el nivel jerárquico de la organización, o cuando la información será enviada hacia el exterior.

Ashtawan sinchimi kan shuk kikinpak hawapi llankak manakashpaka hatun pushak, tantanakuyman willayta kachanaka.

Al interno de la organización no será difícil poder consultar el tratamiento de cortesía que la persona desee que se le dirija y si no encuentra respuesta podrá colocar cualquiera, pero hay más grado de dificultad conocer el tratamiento de cortesía de una persona que no pertenece a la organización, realizamos varias llamadas, consultas hasta que por fin se obtiene el tratamiento de cortesía.

Ashtawan uku willaypika maykan mashiman willayta kachashkapi mana kutchishka kakpika kutin kutinpashmi kachana kan, sumaklla killkaywan chaypimi ña chikan llakirikunat rickuchishpa tikrachinka, shuk tantanakuypi chikan chikan kayaykunata rurashpa tapunakun ima kutichishkata chaskinkapak.

¿Qué será fácil? escribir un oficio, una carta, sacar una cita para poder conversar, o usar algún medio de audio para trasmitir el mensaje… ¿no sería mejor que en vez de digitar en un computadora se pudiese tener un medio audiovisual por el cual trasmitir

la información y que tenga la misma validez que un escrito; aunque, claro está que no toda la información puede estar soportada bajo ese medio, es una utopía, ya que en la actualidad nuestra cultura no acepta la firma electrónica reconocida, ¡cómo será el problema cuando se plantee un medio de comunicación como éste¡

¿maykanshi alli kanka? Kayashpa killkana, ashtawan shuk pachata llukchishpa rimana, ¿mana kashpaka shuk anki uyaripi, rikuchik hillaypi willachina; ashtawan imashina willachikpipash pakta willyllatakmi kan; Shinallatak chikan kawsaykunapika mana humutankunachu, pakta willaykunata.

Usted dirá ¡qué ociosa la persona que ha escrito esto!, es que usted ¿no lo ha pensado alguna vez?

Kikin nikimi kay killkayka killa killkaymi nishpa ¿manachu ima pacha yuyashkanki?

El fuerte del lenguaje es que no tiene dificultad para ser trasmitido por cualquier canal, pero su debilidad es que si no es claro el lenguaje lleva a varias interpretaciones de acuerdo al usuario y a la necesidad que se tiene.

Imashina willachipash mana llakichinchu ashtawan kikinmi alli achiklla willachina kanki, ima mutsurikunata charishkata rikushpa.

Aquí depende bastante de la cultura de la UPS, en este caso si en el manual o reglamento de comunicación indica que: para poder dirigirse a una persona que ocupa un cargo de autoridad o funcionario deberá colocar el tratamiento de cortesía, caso contrario, se colocará el nombre de la persona destinataria. Esto aunque por tradición cultural siempre adelante del nombre irá el tratamiento de cortesía(como se indicaba anteriormente esta guía no se realiza con el objetivo de decirle a usted como

debe escribir, digitar o dirigirse a una persona, simplemente es recordarle que utilice un lenguaje claro, sencillo donde el destinatario pueda descodificar y entender con facilidad el mensaje).

Kay hatun yachana wasi (UPS) kawsayka ashtawan uchilla kamukpi, mana kashpaka paktachikunapi rikushpa willachina kan allí killkaywan allí rimaywan , ima llankayta paktachikukpipash, pushak kakpipash chay willaypika chay mashipak shutita churanapashmi kan, achiklla killkaywan payman kachana tukushka.

4.4.2 Personas Destinatarias Interpersonales

Chikan chikan mashiyarishkakuna rikuchishka.

¡Que fácil es poder escribir a un compañero de trabajo!, no nos complicamos, son mensajes que no llevan demasiado tiempo para su elaboración y sin necesidad de tener en cuenta si tenemos una buena, regular o mala relación de amistad o compañerismo.

Maykan pachapika sinchi shina rikurin shuk pushakman killkanaka ashtawan achka pachatapash mutsurin killkankapak mana rikushpa imashina chay mashi rimanata yachan imashina tantariktapash mana yachashpa killkana tukun.

Veamos unos ejemplos adaptados a un ambiente de compañerismo y amistad:

Rikushunchik kay shinakunata kay chikan mashiyarishkapi allí apanamanta:

- …hola viejo..
  ...Imanalla ruku…
- …oye…
  ...Uyay…

- …estimado Pedro…
  ...mashi Pedro…
- …Pedro por favor necesito…
  ...kikinta minishtini mashi Pedro…
- …saludos compañero…
  ...ashka napay mashikuna…
- …buenos días compañero
  ...allí puncha mashikuna…

Veamos unos ejemplos adaptados donde una o varias personas no llevan ese ambiente de compañerismo y amistad:

Rikushunchi wakin mashikuna shuktakkunawan imashi apankuna mashiyarishpa:

- Dice Carmen que le envíes el e-mail sobre la información que te ha solicitado…
  Ninmi mashi Carmen imatapash correopi killkashoa kachapaanki…
- Puedes entregar el lápiz que te he dado…
  Ñukaman mañañipankichu chay killakana kaspita kushkata.
- O el típico silencio que, cuando llega la persona con la que ya no nos hablamos, ésta entra saludando a todos, excepto con quien tiene el problema…hay un silenciointernamente uno dice ¡que paz interior!; cuando de repente te llega un documento que tena que entregarte y te la ha enviado con otra persona.
  Maykan mashi chayamunkachi piñarishka, shina chayamushpaka mana kutichinkachu imtak nikukpipash,shutak mashiwanka may sumakmi rikurinka imaamanta pay mashi ima pachapash mana sahumurka ,chaymantaa kushillami rikurinka,yuyankami shutak mashiman chay pankata imamantashi kacharkani payman kachata nishpami yuyarka.

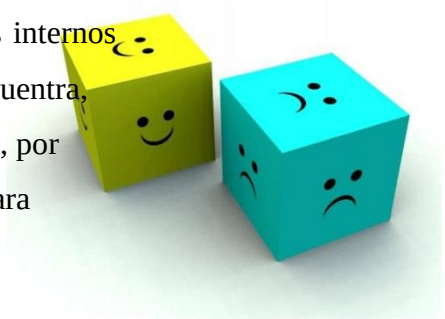
O alguna vez usted ha iniciado un escrito con el tratamiento de cortesía Ing., Dr., Lcdo., etc., a una persona que conoce, que se llevan bien con usted.

Maykan pachapika killkaypi churarkankichu nishpa Ing.,Dr.,Lcdo.,shutakkunaman.,kikin riksishka,may sumak aparkaki.

El lenguaje viaja a una velocidad impresionante y la comunicación tiene una respuesta record cuando se maneja un clima organizacional adecuado donde cada uno participa con sus propias ideas y las expresa sin temor a ser criticado, o lleva algunas percepciones negativas.

Ima pachapi willachik killkayta allí yuyashpa allí rimaypi rikurikpikka kikin kachankiman sumaklla allichsihapa, maypi tukuylla sumakta killkashka ninkakauna,kikin sumak yuyaywan,allita yuyashpa kikin hillaykunata pakta churashpa.

El lenguaje en esta etapa se ve influenciada por factores internos de la persona, como el estado de ánimo en la que se encuentra, la disponibilidad de hablar, su carácter, su estado de salud, por lo tanto hay que jugarla a los dados, estará feliz como para conversar o estará triste por alguna causa.



Chay willachikta yuyankimi shutak yallikunapimi chakrurihaka kanka shinapsh, imatashpash kikin sumak yuyaywan paktachinki,kikin imshinatak kashpapish, kikin aycha ukupi imashina kanki, chaywankunami paktalla chay uchilla pukllaypi yaykuna kanki imamantachari chaykunataka charina kanchishi,shinami kay uchilla pukllaypi willachina kacnhik.

4.5 Los Medios de Comunicación Adecuados para Trasmitir el Mensaje Según la Información Dada por el Lenguaje

Chay willachik ankiuyantinkunapika imashinami kikin paykunaman karashkatami willachinakunka shuktakkunaman.

Cuántas veces usted ha escuchado o pronunciado la siguiente frase “la comunicación en nuestra organización es deficiente”.

Ima pacha kikin tawka pachakunapi nirkankichu kay uchilla yuyayta “willachik rimayka ñukanchikwanka sumaklla kan nishpa”.

Poder elegir un medio para trasmitir la información es muy fácil ya que se utilizará el que esté a disposición en ese momento, no quiero decir que los medios estarán en fila esperando un turno sino que, de acuerdo a las herramientas, el lugar y la tecnología podemos decidir cuál es el más adecuado.

Allí kikin tukuylla mutsurikuta churashpa, killkashpa rikuchishpa willachikpika kikinpakka may sumakmi kanka mana paykunaka tapunkakunachu, shuk pachapi suyakukimi,mana chayka shinachu,kunanka imapash tukuymi pakta tiyan shuk pachapi chakchurichu nishpa sakinkapak.

Cuando usted seleccione el medio no debe hacerlo por comodidad, sino debe tener en cuenta si el medio a utilizar será el apropiado para el mensaje.Por lo tanto la elección del medio permitirá que el lenguaje pueda ser trasmitido de manera

eficiente creando un ambiente comunicación.

Maypi kikin yachana kanki, imashanami wilachinkuna, mana sakipi sakina kanki kikinpak willaychik kamuktaka.

Las organizaciones piensan que entre más medios tenga será mejor la comunicación, invierten al año grandes cantidades de dinero en el diseño, elaboración, impresión de documentos, revistas, folletos, elaboración y mantenimiento de páginas web, herramientas como las carteleras, los buzones, y los que están de moda:el e-mail o correo electrónico.

Chay tantanakuykuna yuyankakakunami ashtawan sumak willachita charishpaka ashtwan may sumkkunami kanka nishpa achka kullkita paykunam kukunkuna,tukuylla ima mutsurikuna cahrishpapash cahywan paktachichun yuyashpa,tukuy,tukuykunapi ankiuyaripi,ankirikuripi,ankiuyachikpi, shutakkunapipash nisha ninkuna.

Se puede distinguir tres aspectos de la comunicación en la UPS:

Kimsa uchilla uyantinkunami tiyan kay willachikka kay yachana wasi UPS:nishkapika.

- Los medios que permiten el flujo de mensajes en cada sede de la UPS y para lo cual se utilizan las siguientes técnicas:
- Chay uchilla willachikka charinmi tukuylla maykankunapi sede nishkapimi charinkuna uchilla kamayukta:

  - Cartelera informativa
    Hatun killkay wilachik
  - Oficios, circulares y memorandos.
    Uchilla pankakuna willachik
  - Llamadas telefónicas fijas y celular.

- Mensajes SMS.
  killaykuna
- E-mail.
  Ankirikuripi killkay
- Web.
  Ankirikurikpi churana
- Comunicación oral.
  Willachik rimay
- Reuniones periódicas.
  Tantanakuykunapi willay
- Encuentros de formación y capacitación.
  Maykan chikan tantanakuykunapi willachik.

- Los medios que permiten el flujo de mensajes de la UPS como institución con presencia nacional con el objetivo de coordinar sus acciones.

Chay willachikunata sumaklla uyachinkapakka kay hatun yachana wasi UPS allí sumaklla uyarichun tukuykuna tantakushpa.

- E-mail.
  Ankirikurikpi churana
- Fax.
  Shuk llankaykunamanta kachashka Kamuk
- Correo.
  Chikan llankaykunamanta kachashka pankakunata chayachik
- Encuentros de formación y capacitación entre directivos, administrativos y personal en general.
  Chikan tantanakuykunapi pushakkunaman yachachina.

- Oficio

  Killkashpa willachik panka.

- Los medios que permiten el flujo de mensajes de la UPS hacia el exterior, como fuente de información de promoción, investigación y actividades realizadas por la comunidad universitaria.

  Chay uchilla willachikkunaka charinmi kay UPS wasimanta shuktak mamallaktukuman,markakunamanpash willachinkapak tukuy ima tukukushkata kay hatun yachana wasi ukupi.

  - Periódico: NOTIUPS

    Killkay willachik
  - Revistas: LA GRANJA (Ciencias Agropecuarias), ALTERIDAD (Ciencias Humanas, Sociales y Educación), RETOS (Ciencias Administrativas). REVISTA UNIVERSITAS (Revista Académica de la UPS), INGENIUS (Área de Ciencia y Tecnología)
  - Vídeos Promocionales

    Ankirikuy
  - Trípticos, Dípticos, Banners, etc.

    Uchilla pankakunapi killkashka,chuktakkunapsh.
  - Afiches

    Uchilla rikuchik
  - Volantes

    Sumak killkaykuna
  - Radio

    Ankiuyari
  - Prensa Escrita Local y Nacional

    Kay marka shuktak marka willak
  - Televisión

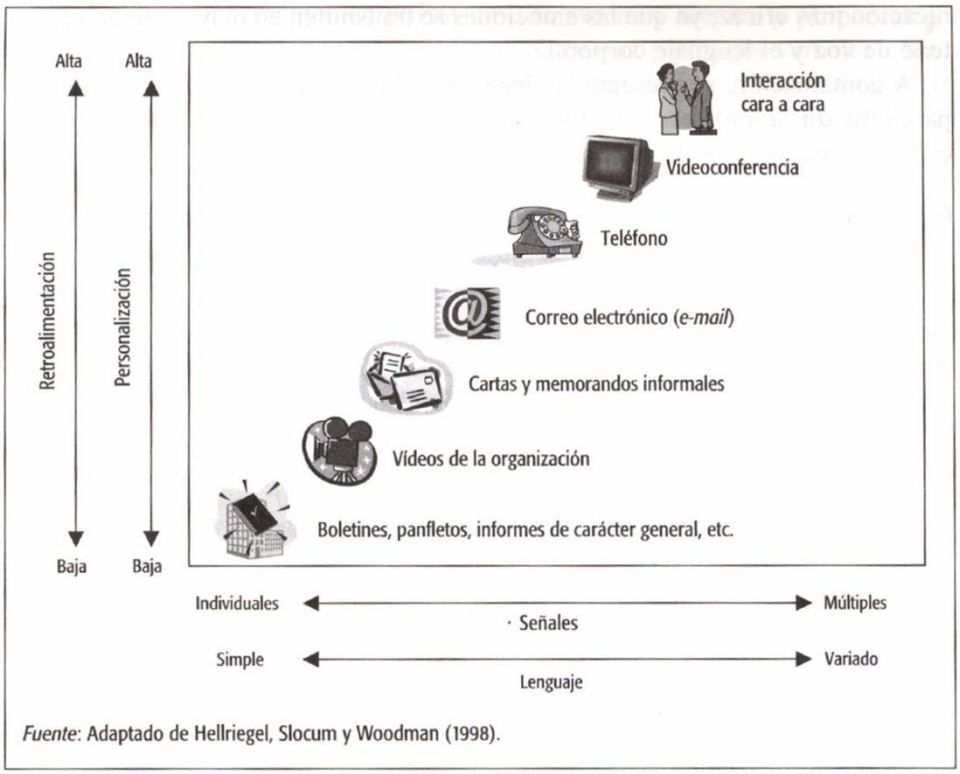
ankiruy

- Página web: www.ups.edu.ec

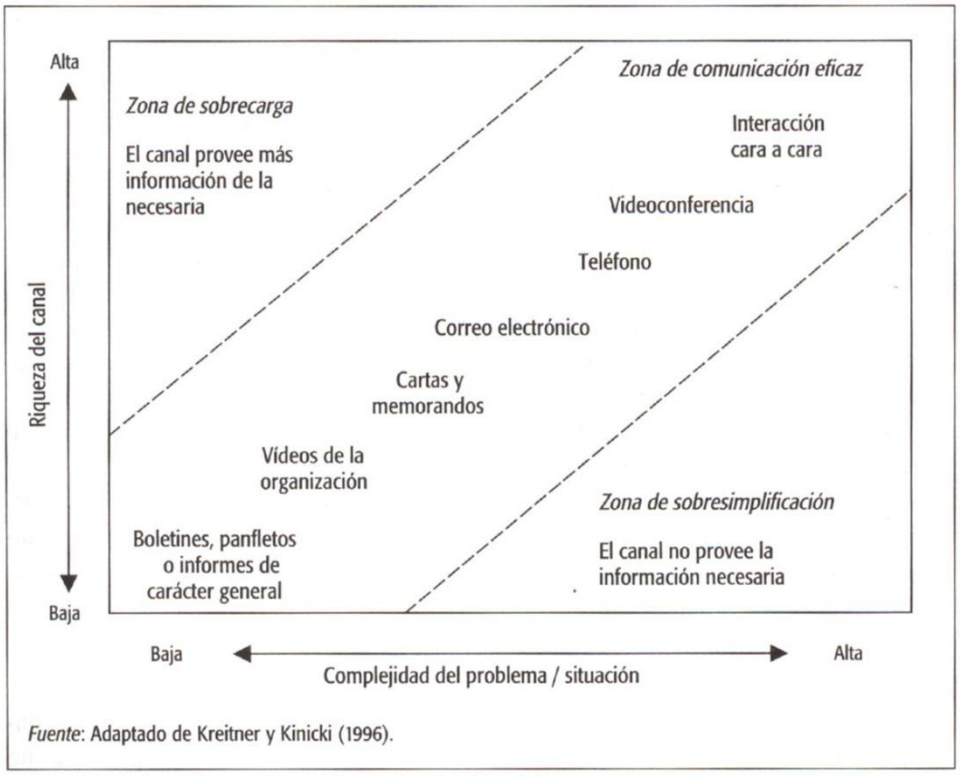
  Página web nishka kay hatun yacha wasimanta kan www.ups.edu.ec

Veamos a continuación un modelo contingencial diseñado para elegir los canales de comunicación de forma sistemática y eficaz "MORIANO LEÓN, Juan, PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN, La Comunicación Organizacional, Editorial "PEARSON". C/ Ribera del Loira, 28, 28042 Madrid - España, Pág. 256-257."

Katinchikkmi kay willachikunawan imashinami chay shuyuykuna pakta uyarinkapak kan "MORIANO LEÓN" nishka Mashi Juan PSICOLOGIA nishka tantanakuymanta,chay willachik tantanakuymanta, Editorial "PEARSON2. C/Ribera del Loira,28,Madrid-Espana,Pag,256-257."nishkapimi tukuylla willachita charin.



Jerarquía sobre la riqueza de los canales en la organización.



Modelo contigencial para la elección del canal.

De acuerdo a la naturaleza del mensaje usted puede utilizar los siguientes medios:

Rikushpallami ñukanchik mutsurikunamnat cshrina kanchik mana charipichu charina kanchik chay willachikunataka.

- Si el mensaje requiere de una respuesta inmediata y no requiere de aprobación: es solo para conocimiento, usted puede utilizar el siguiente medio:

  Chay willachik mana ministinkachu kikin pakta chayta willay nishpa,kikinmi yuyana kanki chayta willachinkapakkka.

  - Interacción cara a cara
  - Ñawipuraykuna
  - Teléfono

        - ankirimay
        - Memorando

          Killkaypanka

- Si el mensaje requiere de una respuesta de decisión, involucra a más de una persona, usted puede utilizar el siguiente medio:

  Chay willachik ashtawan shuktakunatapash ministikpika aylluyari kaykunawan:

        - Interacción cara a cara
        - ñawipuraykunawan
        - Video conferencia
        - ankirikurikuripi
        - Oficios
        - Willachik killkay
        - Correo electrónkico
        - Ankikillkaypi willachik

- Si usted requiere trasmitir un mensaje a varios destinatarios, usted puede utilizar los siguientes medios y herramientas:
- Kikin willachikta tukuyllakunaman willasha nishpaka, kaykunwan paktachi:
    - Medios
    - Tukuy willachik
        - Página Web

          Anki killkak willachik
        - Circular

          Ankirimay
        - Correo electrónico

          Anki killkashka

    - Herramientas
        - Carteleras

Hatun willachik

- Afiches

  Uchilla willachik

- Banners
- Videos

  Ankirikuy

- Si usted es partícipe de algún trámite de la gestión del documento y requiere contestar, se sugiere mantener el formato o la estructura y que se retorne a través del medio en el cual ha recibido el mensaje;en caso que el remitente sugiera que se envíe a través de otro medio o formato, quedará bajo su criterio:

  Kikin maypi imatash mutsurishpaka tukuy kikin llankaykunamnata killakashpa willachinki,imashinanatak nishpa rikuchishpaka chay willachikpi shinami nina kanki,mana kashpaka aylluyari shutak willachikkunawan.

  - Indicando el número de oficio

    Yupayta rikuchin chay willachik pankapi

  - El Asunto

    Imatak churana

  - Remitente

    Mayman kachakunki

  - Descripción del anexo (en el caso de generar)

    Imatapash nishpa kaypi kkillkay

  - En caso de responder al correo electrónico, se sugiere que la respuesta vaya continua con el mensaje que ha recibido.

    Maypi correo nishkapi killaka chayamukkpika, imatak yuyanki chaymanta chayllapitak kutickinki.

5. **Validación de Manual**

   May sumakmi kay willachik kamukka.

Conclusiones

El poder realizar una tesis sobre lenguaje me ha llevado a detenerme en varias ocasiones, pensé que sería sencillo escribir como lo hace el premio Nobel de Literatura Gabriel García Márquez (1982) o Tomas Tranströmer (2011).

Entender qué comportamientos pueden desarrollar los individuos dentro de una organización, cuando esta no les ofrece los medios necesarios para trasmitir la información, ¿Qué resultados se pueden obtener en el desempeño laboral, ¿Qué problemas psicológicos puede desarrollar a causa de la falta de comunicación?, ¿Qué medio de comunicación es eficaz para trasmitir el mensaje según su contenido?, ¿De qué forma se puede actuar ante la presencia de un trastorno del lenguaje desarrollado en el ambiente laboral?,

El lenguaje nos es propio de la comunicación, sino del ser humano. El lenguaje desde el punto de vista psicológico se relaciona con el desarrollo psicológico en el sistema físico, sistema mental y sistema emocional, y un tercero externo sistema social.

La comunicación es la herramienta en la cual el lenguaje se soporta para trasmitir un mensaje codificado y busca de una u otra manera retroalimentar ese mensaje generando una respuesta.

Por qué a los individuos dentro de una organización generan un cierto tipo de miedo, para poder expresar lo que siente ante un jefe o autoridad. Aun no tengo respuesta a

este tipo de comportamientos, pueden ser causas biológicas, físicas, y como alguien decía, es solamente el hecho del “respeto” que se tiene ante un individuo con ese cargo.

El comportamiento de un individuo cambia de acuerdo a la realidad en la que se encuentra, en este caso, qué estímulo se genera en el estudiante para tomar una postura agresiva o defensiva ante la presencia de una persona que se desempeña en un cargo de secretaría; qué estimulo provoca que la secretaría tome un comportamiento agresivo o de defensa ante el estudiante.

El temade relaciones humanas genera interés en cada una de las organizaciones, ya que ayuda a generar un clima organizacional adecuado, mejora la imagen de la organización y lo más importante el cliente se siente satisfecho y seguro al encontrarse con un ambiente de buenas relaciones humanas. Pero en qué parte ingresa el lenguaje en este tema, pues diría que en todos los aspectos, en la forma como la persona extiende la mano, la forma de utilizar las palabras, su forma de vestir, su forma de mirar, y sobre todo la seguridad que genera en el momento de responder.

Una palabra puede llevar consigo varios significados, quién será el encargo de darle los significados será el destinatario que descodifica cierta información, acordémonos que no solo debemos conformarnos con pronunciar la palabra, si no que este debe estar en sincronía con nuestro cuerpo, por colocar un ejemplo, usted se me acerca como cliente y me pregunta ¿está seguro de la información que me esta dando?, y le contesto en un tono de voz suave acompañado de una mirada baja. Usted como interpretaría eso, emocionalmente afecta, porque lo que se ha generado cierta inquietud y podría decir inestabilidad al no saber qué hacer.

Recomendaciones

- *Crear una Cultura de Lenguaje*:

Poder establecer un tono y velocidad al momento de la conversación, en el que cada departamento puede dar una interpretación adecuada de las palabras técnicas, el de mejorar nuestra expresión corporal, el de tener un contacto físico, visual al momento de trasmitir un mensaje, son pautas que permitirá al individuo poder interpretar y desarrollar un lenguaje organizacional.

- *Realizar evaluaciones periódicas al personal para identificar algún trastorno del lenguaje*

A pesar del primer filtro que se realiza para la contratación del personal, existen casos que la persona en el trascurso de su vida laboral pueda presentar un trastorno especifico que pueda afectar a la comprensión de la información que se está recibiendo o que va enviar. Por lo tanto los miembros del departamento de Gestión del Talento Humano deberán estar preparados para poder actuar ante la presencia de algún trastorno, dicen que es mejor prevenir que lamentar.

Si se llegará a presentar algún tipo de trastorno se sugiere realizar la respectiva remisión al especialista.

- *Analizar qué medios de comunicación son obstáculos en un proceso normal en el desarrollo de sus funciones*

  Analizar qué medios en la actualidad pueden ser considerados obsoletos o deteriorados para una correcta comprensión del mensaje, sin que este lleve a varias interpretaciones.

- *Identificar que medios de comunicación se deben utilizar de acuerdo a la información que se desea trasmitir*

  Para trasmitir una información existe una clasificación de medios, ya que en ello se tomará en cuenta, el contenido de la información, el tiempo de envío – respuesta, el nivel jerárquico al que corresponde el destinatario, la utilización de palabras técnicas, etc…

- *Contar con un psicólogo en el departamento de recursos humanos con especialidad en comunicación.*

  Permitirá analizar las actitudes, comportamientos que generan los individuos ante los efectos que produce una información que no ha sido descodificada correctamente. Cuando se utiliza un medio se pretende "embellecer" la presentación, envío, comunicación hacia los destinatarios, sin conocer que problemas visuales, cognitivos pueda tener la persona.

- *Generar ambientes de escucha*

En las organizaciones se genera un fenómeno llamado rumores, estos han sido provocados por interpretaciones no adecuados después de una conversación de varios individuos. Al permitir que el rumor se genere en toda la organización, el departamento de Recursos Humanos estará en la capacidad de invitar a los involucrados para llevar a cabo una mediación en donde se pueden esclarecer las cosas.

Anexos

Anexos 1

Modelo de encuesta realizada al personal de Secretaría de Campus:

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN EN LA SECRETARÍA DE CAMPUS EN LA UPS SEDE CUENCA

La presente herramienta busca medir el nivel de comunicación que existe en los colaboradores de la instancia de Secretaría de Campus de la UPS Sede Cuenca, ha sido desarrollada tomando en consideración la Comunicación Organizacional.

Este cuestionario mide la percepción de los miembros de la instancia en torno a la comunicación. Los datos recopilados son confidenciales y serán presentados en un análisis global.

La plantilla contiene los datos referentes a la variable medida, los indicadores, los ítems, los códigos de las preguntas, los valores dados a cada pregunta. Dichos valores corresponden a una escala tipo “Licker”, con valores que van de 1 a 5 según la respuesta de cada enunciado.

Introducción

Tenga usted un buen día, el objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre aspectos relacionados con su trabajo, lo cual nos será de gran ayuda para buscar mejoras en los puntos señalados en este cuestionario.

Los resultados se utilizarán con fines de estudio, son confidenciales, no es necesario poner su nombre, firma, o datos que lo identifiquen.

Instrucciones:

Para llevar a cabo el desarrollo del cuestionario, usted deberá marcar con una X, la respuesta que considere correcta según corresponda a cada enunciado, para esto debe tomar en cuenta la valoración que se presenta en la siguiente tabla:

ENUNCIADO		VALOR
TA:	Totalmente de acuerdo	TA: 5
A:	De acuerdo	A: 4
I:	Indiferente	I: 3
D:	En desacuerdo	D: 2
TD:	Totalmente en desacuerdo	TD: 1

Encuesta 0001

Tenga usted un buen día, el objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre aspectos relacionados con su trabajo, lo cual nos será de gran ayuda para buscar mejoras en los puntos señalados en este cuestionario.

Los resultados se utilizarán con fines de estudio, son confidenciales, no es necesario poner su nombre, firma, o datos que lo identifiquen.

Instrucciones:

Para llevar a cabo el desarrollo del cuestionario, usted deberá marcar con una X, la respuesta que considere correcta según corresponda a cada enunciado, para esto debe tomar en cuenta la valoración que se presenta en la siguiente tabla:

ENUNCIADO		VALOR	
TA:	Totalmente de acuerdo	TA:	5
A:	De acuerdo	A:	4
I:	Indiferente	I:	3
D:	En desacuerdo	D:	2
TD:	Totalmente en desacuerdo	TD:	1

Sexo: Femenino ☐ Masculino ☐

¿Hace cuánto tiempo trabaja en la organización?:

Menos de 1 año ☐

De 1 a 2 años ☐

De 2 a 3 años ☐

De 3 a 4 años ☐

De 4 a 5 años ☐

Más de 5 años ☐

ENUNCIADO	TD	D	I	A	TA
Comunicación Organizacional					
1. Cuándo quiero dar a conocer mi opinión, no soy escuchado.					
2. Los medios de comunicación que utiliza la universidad, dificultan el poder realizar adecuadamente mi trabajo.					
3. Cuándo me piden una respuesta a través de un medio de comunicación sea oficio, memorando, e-mail, llamada telefónica, me da miedo de contestar por la reacción que puede tomar mi jefe.					
4. Cuando inicie mi trabajo en la universidad me fue fácil poder entender las terminologías utilizadas en mi instancia					
5. La información que se genera en las autoridades y otras instancias de la Universidad Politécnica Salesiana no me llega oportunamente, existe cierto atraso.					

6. Considero que los medios de comunicación que utiliza la universidad no son los idóneos para transmitir los mensajes.					
7. La comunicación en mi lugar de trabajo es necesaria pero no involucrando mí intimidad.					
8. Cuándo he tenido la oportunidad de hablar en esta universidad ante mi jefe, compañeros de trabajo o autoridad muchas veces me he arrepentido de hacerlo, pero pocas veces de haberme callado.					
9. En comparación con otras universidades o empresas, La Universidad Politécnica Salesiana no cuenta con medios y procesos de comunicación					
10. Me resulta difícil encontrar personas en las que pueda confiar para comunicarle mis sentimientos, pensamientos u opiniones.					
11. No existe comunicación, no se me informa de los aspectos relevantes a su debido tiempo, lo que genera rumores, chismes, desacuerdos.					
12. La comunicación en mi empresa es la adecuada , no solo me comunico con el jefe, el jefe se comunica conmigo, y hago partícipe a mis compañeros de trabajo					
13. Las palabras utilizadas en los medios escritos de comunicación de la universidad son muy técnicas y no van acorde con las funciones de mi instancia					
14. Cuando me llega una información tengo que solicitar ayuda a mis compañeros para poder entender lo que dice.					
15. Cuando me llega información escrita de otra instancia su mensaje es fácil de interpretar					
16. El lenguaje que utilizamos con los compañeros de trabajo en la instancia es de fácil comprensión					

Gracias por su colaboración

Anexos 2

Modelo de encuesta PNL (Programación Neurolingüística) realizada al personal de Secretaría de Campus

COMO CONOCER SU SISTEMA DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL.
EVALÚE Y AUMENTE SU POTENCIAL COMUNICATIVO

Elija 20 palabras de la siguiente lista que, por alguna razón, más le impresionen o destaquen en su percepción.

1. Tronar	23. Timbre	45. Aroma
2. Retrato	24. Enfocar	46. Ritmo
3. Mordedura	25. Perfume	47. Húmedo
4. Desafinado	26. Ofuscar	48. Retórica
5. Aureola	27. Ruido	49. Gorje0
6. Mezclar	28. Panorama	50. Áspero
7. Emoción	29. Elocuencia	51. Pálido
8. Trompeta	30. Periscopio	52. Griterío
9. Apariencia	31. Silbido	53. Terciopelo
10. Espejismo	32. Colorear	54. Claridad
11. Gruñido	33. Cascabel	55. Observar
12. Ventolera	34. Sumergirse	56. Silencio
13. Comodidad	35. Discurso	57. Arrancar
14. Audiencia	36. Quemadura	58. Brillante
15. Desteñido	37. Murmurar	59. Orquesta
16. Picor	38. Sabroso	60. Paisaje
17. Ruborizarse	39. Gesticular	61. Textura
18. Palpable	40. Espina	62. Acústico
19. Iluminación	41. Estampa	63. Aferrar
20. Dulzura	42. Sensación	64. Espejo
21. Eco	43. Acento	65. Sinfonía
22. Transparente	44. Visualización	66. Escenario

Transfiera sus respuestas a esta página, marcando solamente los números de las palabras que usted ha escogido, y luego apunte abajo, en la línea de los totales, la cantidad de palabras que haya marcado en cada grupo (A, B o C)

A	B	C
2	1	3
5	4	6
9	8	7
10	11	12
15	14	13
17	21	16
19	23	18
22	27	20
24	29	25
26	31	34
28	33	36
30	35	38
32	37	39
41	43	40
44	46	42
51	48	45
54	49	47
55	52	50
58	56	53
60	59	57
64	62	61
66	65	63
TOTAL	TOTAL	TOTAL

Multiplique por cinco el total obtenido en cada columna

Columna A: X5=
Columna B: X5=
Columna C: X5=

Ahora indique su puntuación en el siguiente cuadro:

PORC	A VISUAL	B AUDITIVO	C KINESTÉSICO	PORC
100				100
90				90
80				80
70				70
60				60
50				50
40				40
30				30
20				20
10				10
0				0

NOTAS

Anexos 3

Informe del estudiante de Psicología del Trabajo de la Universidad Politécnica Salesiana Dayhanna Vaca

Cuenca, 01 de Junio del 2012

Licenciado
Willian Ladino
Presente.

Al haber participado como colaborada de la tesis titulada: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE LENGUAJE PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA – SEDE CUENCA" anunciare que se realizaron tres actividades como son las encuestas, los test y el campo observacional en la Secretaria de campus a continuación describiré a cada una de estas actividades.

El día martes 29 de Mayo aplique las encuestas a las 9:00 de la mañana, estas fueron resueltas por las siete secretarias que conforman la instancia de Secretaria del Campus , el día miércoles 30 de Mayo aplique los test los cuales resolvieron 6 Secretarias, una de ellas estuvo en reunión con la Directora de la Carrera por lo que tome la decisión de dejarle a una de las Secretarias para que le entregara y llegar a retirar al siguiente día, el día viernes que llegue a retirar el test para realizar la tabulación, la Secretaria me respondió que no tenía tiempo y no sabía dónde estaba el test, por último se retiró de la Secretaría.

En lo referente al campo observacional se llevó a cabo los días Martes 29 y miércoles 30 de mayo del 2012 en el horario de 9h00 a 11h00, y una tarde de 17h00 a 18h00. A continuación describiré los acontecimientos que más resaltaron durante mi instancia en la Secretaría.

- El día Martes ingresaron estudiantes para tener conocimiento de las inscripciones de la Universidad, no existió un saludo por parte de la pareja de estudiantes pero la reacción de una de las secretarias fue enseguida

saludándolas y comunicando en lo que les puede ayudar, la secretaria fue muy atenta y explico de la mejor manera para que las estudiantes no tengan ninguna duda respecto a las inscripciones.

- Un estudiante ingreso a secretaría y solicito a la secretaria una firma, no existió saludo de por medio ni por parte del estudiante ni la Secretaria, la secretaria estaba ocupada en el teléfono firmo y el estudiante salió de secretaría sin agradecer y tampoco se despidió.

- Un estudiante ingreso a secretaría sin saludar a ninguna de las secretarias y preguntando ¿dónde está la tesorería? la Secretaria lo saludo y le indico que es en la segunda planta.

- Una señora llego a secretaría, no tenía conocimiento a que secretaria pedir información, una de las secretarias le saludo y se ofreció a ayudarle, la señora pidió información de donde se puede realizar el cambio en algunos puntos de la ficha socioeconómica, la secretaria le guio a donde tenía que dirigirse.

- Un estudiante ingreso a secretaría a para preguntar si se encontraba una de las Secretarias. La reacción de la secretaria fue déspota respondiendo que ella no sabía, que pida razón a otra secretaria.

- Cuando se realizaba la entrega del test, una de las secretarias respondió que estaba ocupada ya teniendo conocimiento que esos test fueron aprobados para que los realicen.

Referente a la consulta realizada sobre, si la Instancia de la Secretaría de Campus cuenta con un documento que indique cuál es la misión, visión, objetivos y donde se refleje el organigrama; la contestación por la jefa de la instancia ha sido que no consta con visión, misión, objetivos ya que se puede consultar en el portal web de la UPS ya que es general para toda la institución.

Atentamente.

Dayana Vaca

Estudiante de Psicología del Trabajo

Anexos 4

Hoja de Tabulación

1.- Cuando quiero dar a conocer mi opinión, no soy escuchado.

TA= = 1

A= = 1

I= = 0

D= = 2

TD= = 3

2.- Los medios de comunicación que utiliza la Universidad, dificultan el poder realizar adecuadamente mi trabajo.

TA= = 1

A= = 0

I= = 0

D= = 4

TD= = 2

3.- Cuando me piden una respuesta a través de un medio de comunicación sea oficio, memorando, e-mail, llamada telefónica, me da miedo de contestar por la reacción que puede tener mi jefe.

TA= = 2

A= = 1

I= = 0

D= = 3

TD= = 1

4.- Cuando tiene mi trabajo en la Universidad me fue fácil poder entender las terminologías utilizadas en mi instancia.

TA= = 2

A= = 1

I= = 0

D= = 2

TD= = 2

5.- La información que se genera en las autoridades y otras instancias de la Universidad Politécnica Salesiana no me llega oportunamente, existe cierto atraso.

TA= = 2

A= = 3

I= = 0

D= = 2

TD= = 0

6.- Considero que los medios de comunicación que utiliza la Universidad no son los idóneos para transmitir los mensajes.

TA= = 1

A= = 0

I= = 1

D= = 2

TD= = 3

7.- La comunicación en mi lugar de trabajo es necesaria pero no involucrando mí intimidad.

TA= = 2

A= = 3

I= = 0

D= = 0

TD= = 2

8.- Cuando he tenido la oportunidad de hablar en esta Universidad ante mi jefe, mis compañeros de trabajo o autoridad muchas veces me he arrepentido de hacerlo, pero pocas veces de haberme callado.

TA= = 2

A= = 2

I= = 0

D= = 2

TD= = 1

9.- en comparación con otras Universidades o empresas, La Universidad Politécnica Salesiana no cuenta con medios y procesos de comunicación.

TA= = 1

A= = 2

I= = 0

D= = 1

TD= = 3

10.- M e resulta difícil encontrar personas en las que pueda confiar para comunicar mis sentimientos, pensamientos u opiniones.

TA= = 2

A= = 1

I= = 1

D= = 1

TD= = 2

11.- No existe comunicación, no se me informa de los aspectos relevantes a su debido tiempo, lo que genera rumores, chismes, desacuerdos.

TA= = 2

A= = 3

I= = 1

D= = 1

TD= = 0

12.- La comunicación en mi empresa es la adecuada, no solo me comunico con el jefe, el jefe se comunica conmigo y hago participe a mis compañeros de trabajo.

TA= = 2

A= = 3

I= = 0

D= = 1

TD= = 1

13.- Las palabras utilizadas en los medios escritos de comunicación de la Universidad son muy técnicas y no van acorde con las funciones de mi instancia.

TA= = 2

A= = 2

I= = 1

D= = 2

TD= = 0

14.- Cuando me llega una información tengo que solicitar ayuda a mis compañeros para poder entender lo que dice.

TA= = 3

A= = 1

I= = 1

D= = 0

TD= = 2

15.- cuando me llega información escrita de otra instancia su mensaje es fácil de interpretar.

TA= =1

A= = 3

I= = 0

D= = 1

TD= = 2

16.- El lenguaje que utilizamos con los compañeros de trabajo en la instancia es de fácil comprensión.

TA= = 4

A= = 1

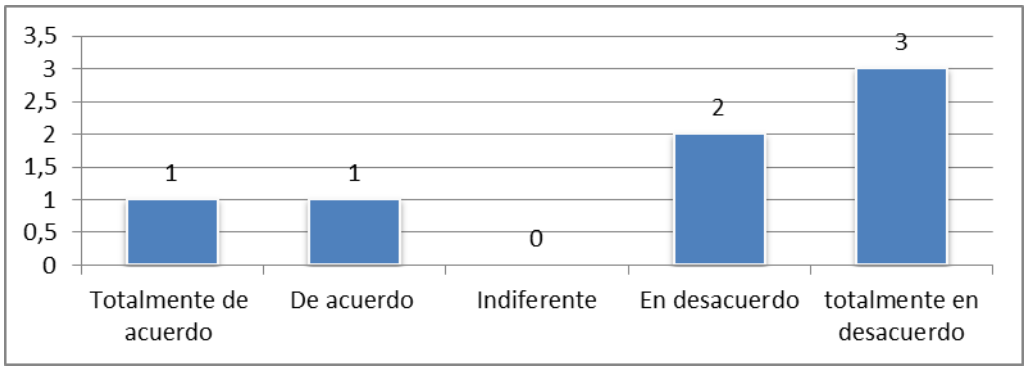
I= = 0

D= = 0

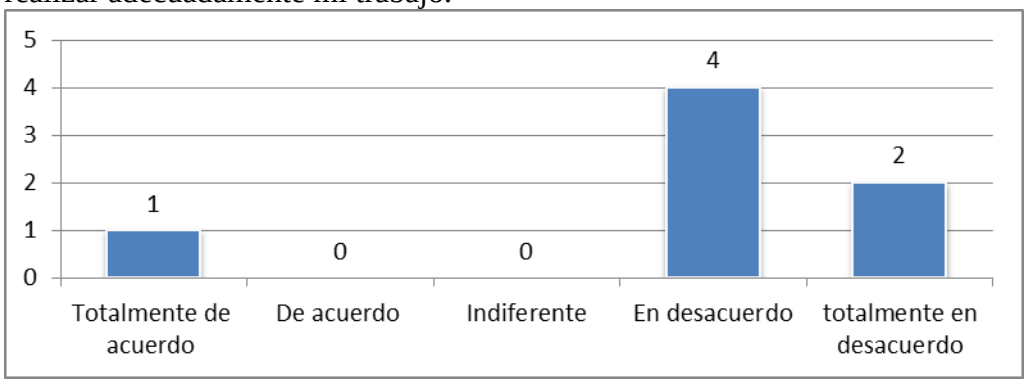
TD= = 2

Gráficos Estadísticos

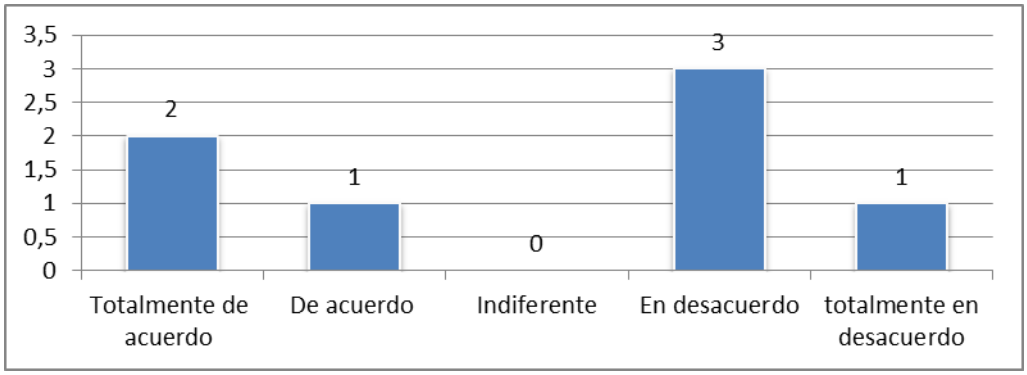
1.- Cuando quiero dar a conocer mi opinión, no soy escuchado.



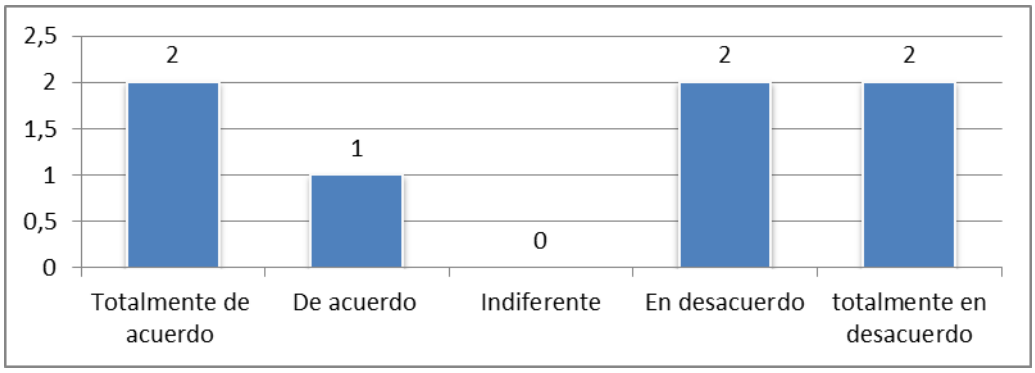
2.- Los medios de comunicación que utiliza la Universidad, dificultan el poder realizar adecuadamente mi trabajo.



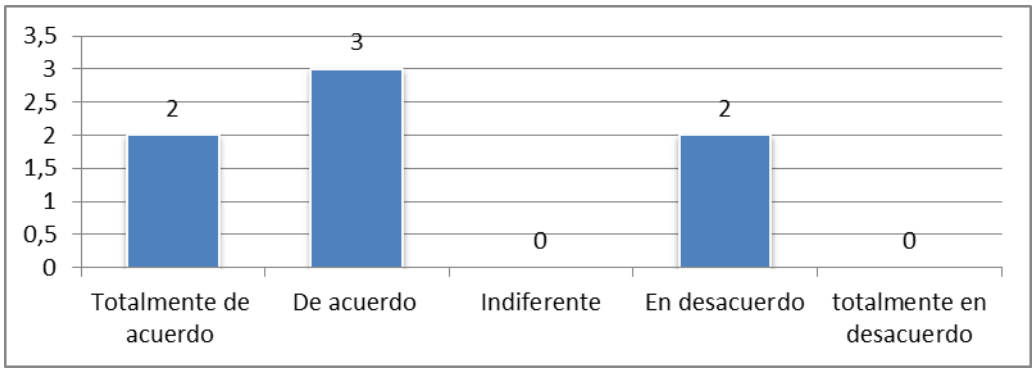
3.- Cuando me piden una respuesta a través de un medio de comunicación sea oficio, memorando, e-mail, llamada telefónica, me da miedo de contestar por la reacción que puede tener mi jefe.



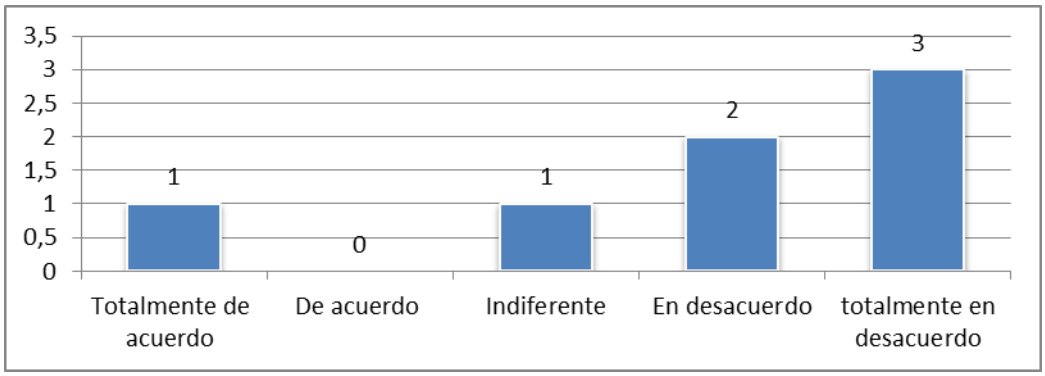
4.- Cuando tiene mi trabajo en la Universidad me fue fácil poder entender las terminologías utilizadas en mi instancia.



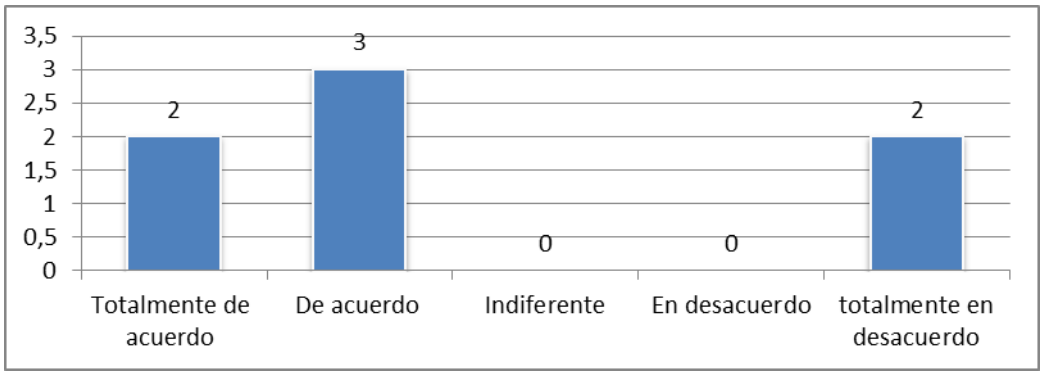
5.- La información que se genera en las autoridades y otras instancias de la Universidad Politécnica Salesiana no me llega oportunamente, existe cierto atraso.



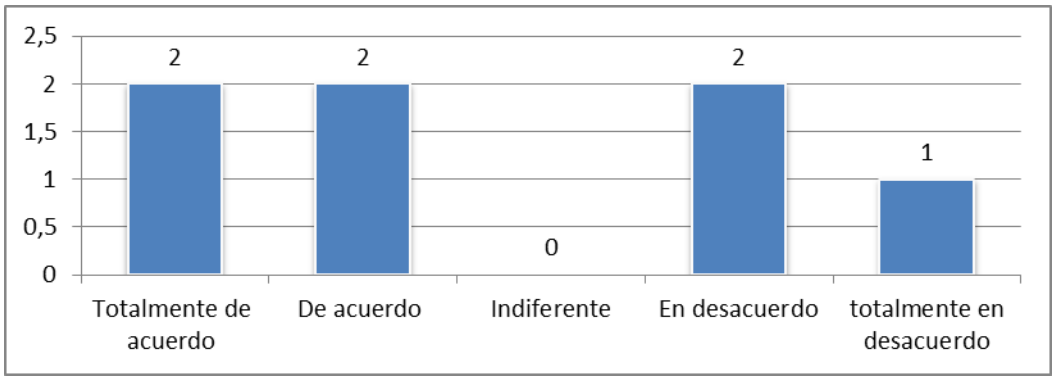
6.- Considero que los medios de comunicación que utiliza la Universidad no son los idóneos para transmitir los mensajes.



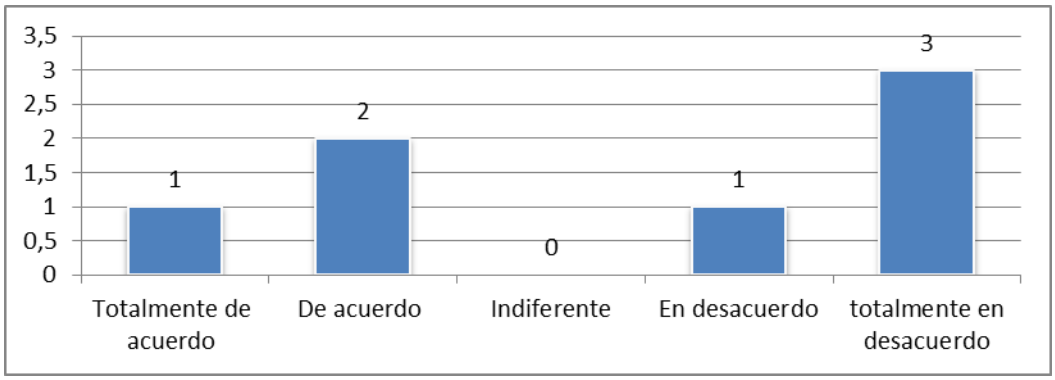
7.- La comunicación en mi lugar de trabajo es necesaria pero no involucrando mí intimidad.



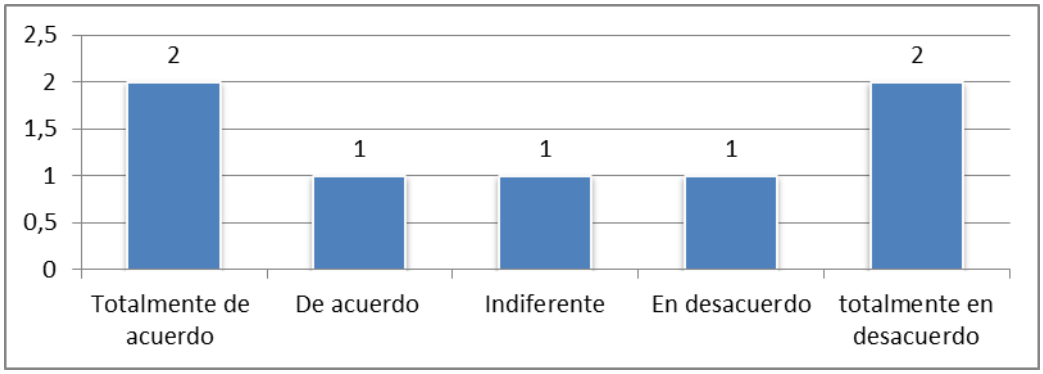
8.- Cuando he tenido la oportunidad de hablar en esta Universidad ante mi jefe, mis compañeros de trabajo o autoridad muchas veces me he arrepentido de hacerlo, pero pocas veces de haberme callado.



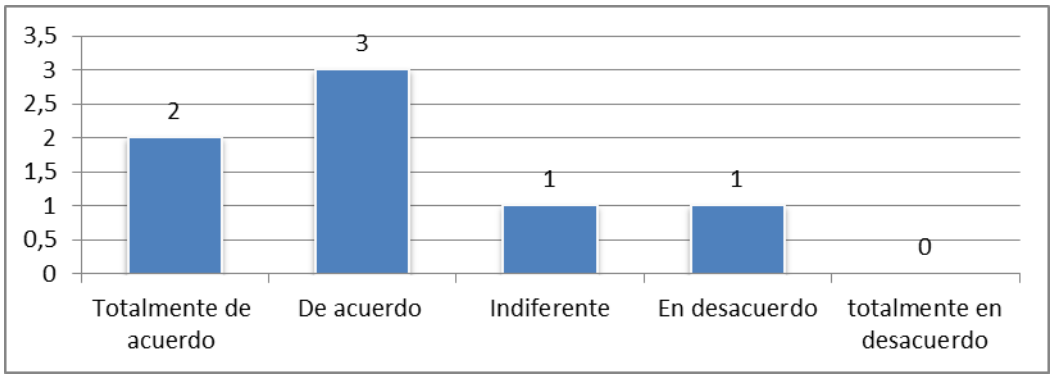
9.- en comparación con otras Universidades o empresas, La Universidad Politécnica Salesiana no cuenta con medios y procesos de comunicación.



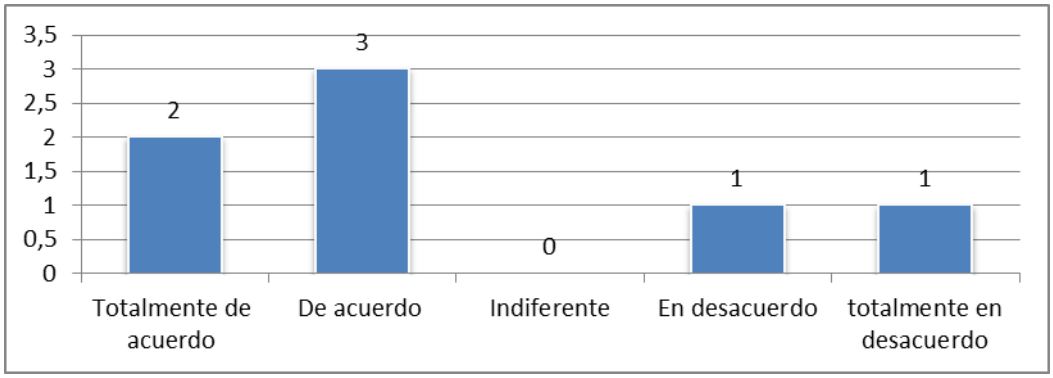
10.- Me resulta difícil encontrar personas en las que pueda confiar para comunicar mis sentimientos, pensamientos u opiniones.



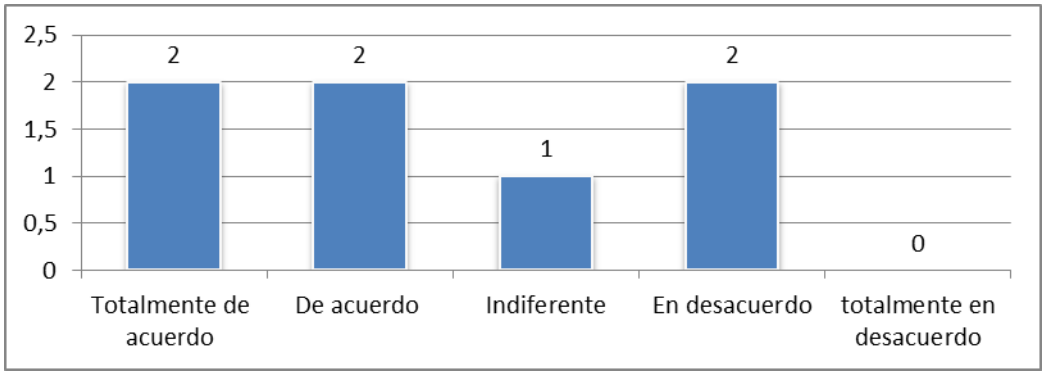
11.- No existe comunicación, no se me informa de los aspectos relevantes a su debido tiempo, lo que genera rumores, chismes, desacuerdos.



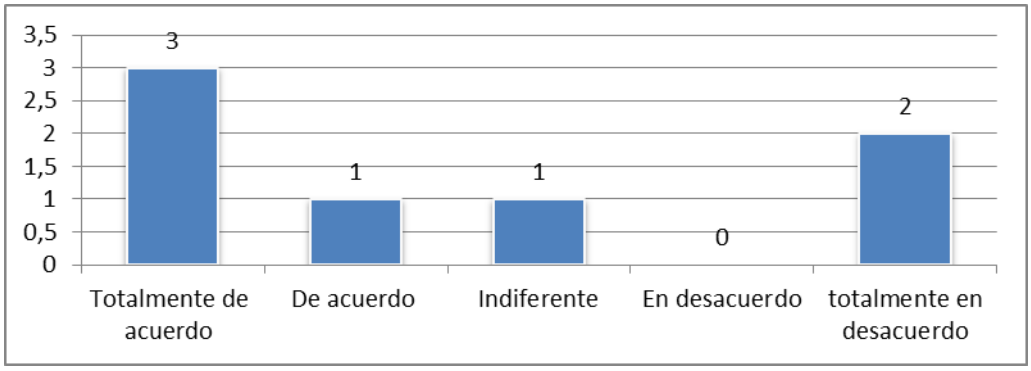
12.- La comunicación en mi empresa es la adecuada, no solo me comunico con el jefe, el jefe se comunica conmigo y hago participe a mis compañeros de trabajo.



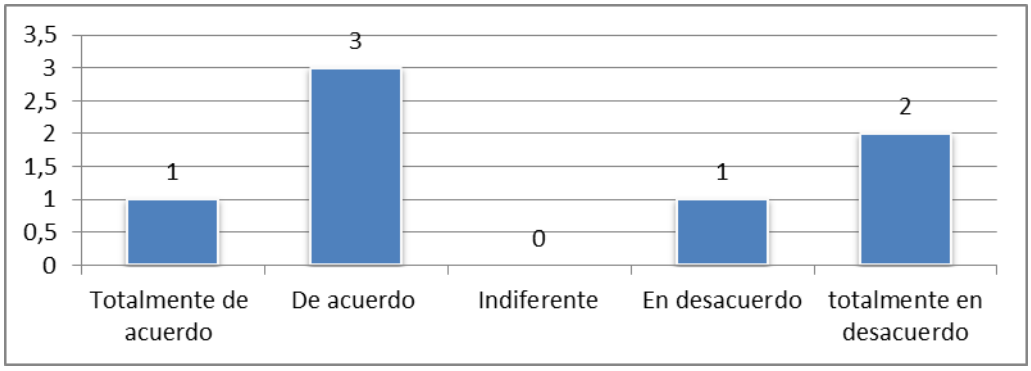
13.- Las palabras utilizadas en los medios escritos de comunicación de la Universidad son muy técnicas y no van acorde con las funciones de mi instancia.



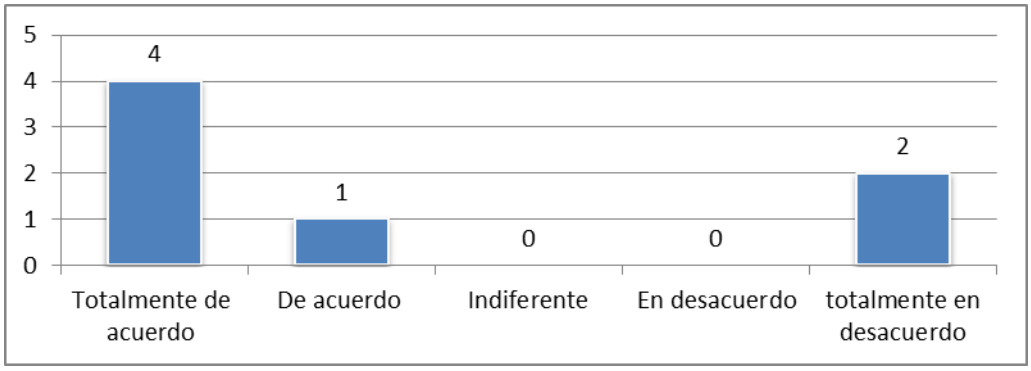
14.- Cuando me llega una información tengo que solicitar ayuda a mis compañeros para poder entender lo que dice.



15.- cuando me llega información escrita de otra instancia su mensaje es fácil de interpretar.



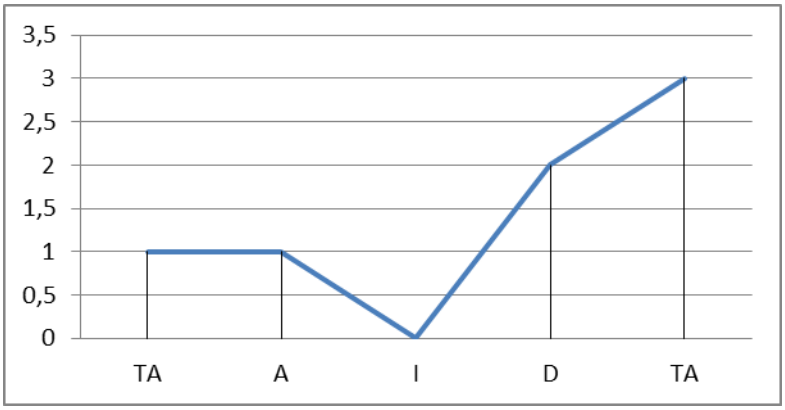
16.- El lenguaje que utilizamos con los compañeros de trabajo en la instancia es de fácil comprensión.



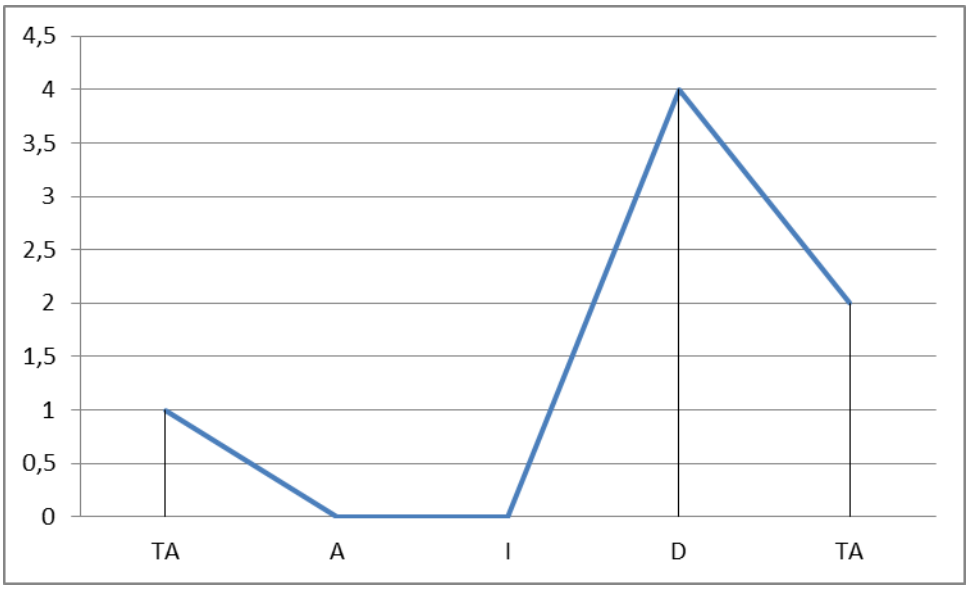
BASES PARA REPRESENTACION GRAFICA

	A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
1	1	1	4	5	2	1	2	2,28
2	2	2	2	5	1	1	2	2,14
3	2	1	2	5	2	5	4	3
4	5	4	2	1	5	1	2	2,85
5	2	4	4	4	2	5	4	3,57
6	1	1	3	5	2	1	2	2,14
7	4	4	5	1	5	1	4	3,42
8	4	2	5	1	5	2	4	3,28
9	2	1	4	5	1	1	4	2,57
10	2	5	3	5	1	1	4	3
11	2	4	3	5	4	5	4	3,85
12	5	4	2	1	4	5	4	3,57
13	2	3	4	5	2	5	4	3,57
14	3	1	1	5	5	5	4	3,42
15	4	5	4	1	2	1	4	3
16	5	5	5	1	5	1	4	3,71

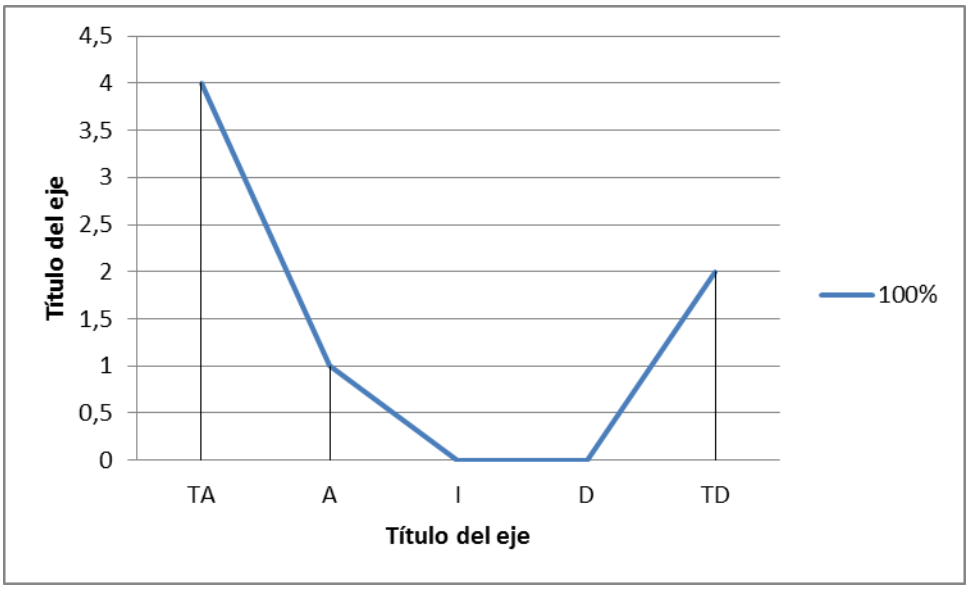
1.- Cuando quiero dar a conocer mi opinión, no soy escuchado.



2.- Los medios de comunicación que utiliza la Universidad, dificultan el poder realizar adecuadamente mi trabajo.

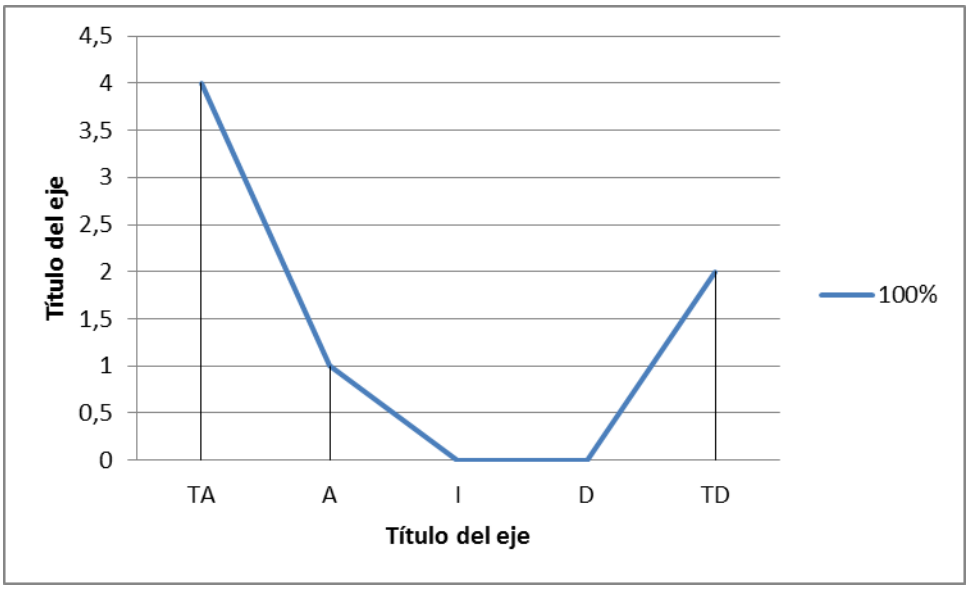


3.- Cuando me piden una respuesta a través de un medio de comunicación sea oficio, memorando, e-mail, llamada telefónica, me da miedo de contestar por la reacción que puede tener mi jefe.

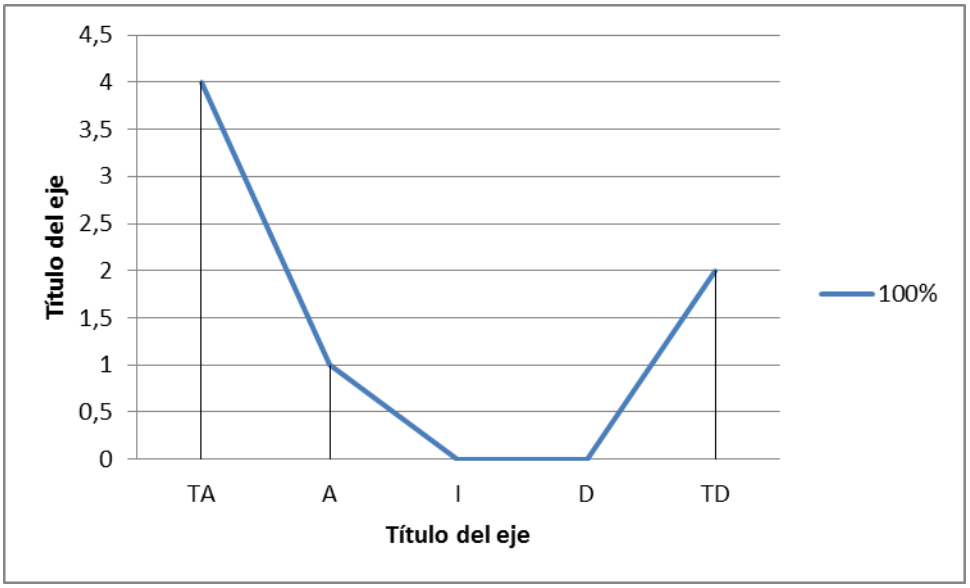


4.- Cuando tiene mi trabajo en la Universidad me fue fácil poder entender las terminologías utilizadas en mi instancia.

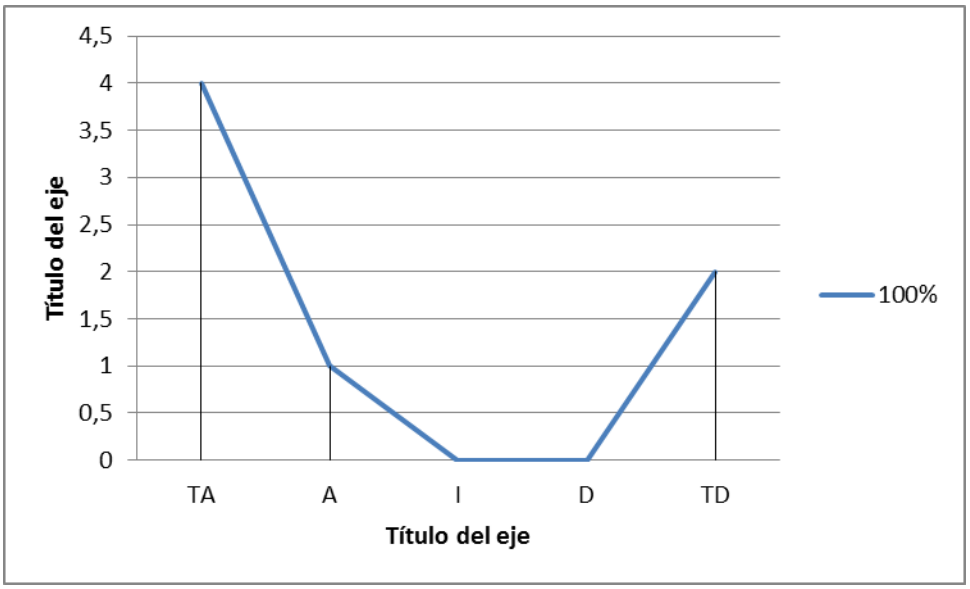
5.- La información que se genera en las autoridades y otras instancias de la Universidad Politécnica Salesiana no me llega oportunamente, existe cierto atraso.



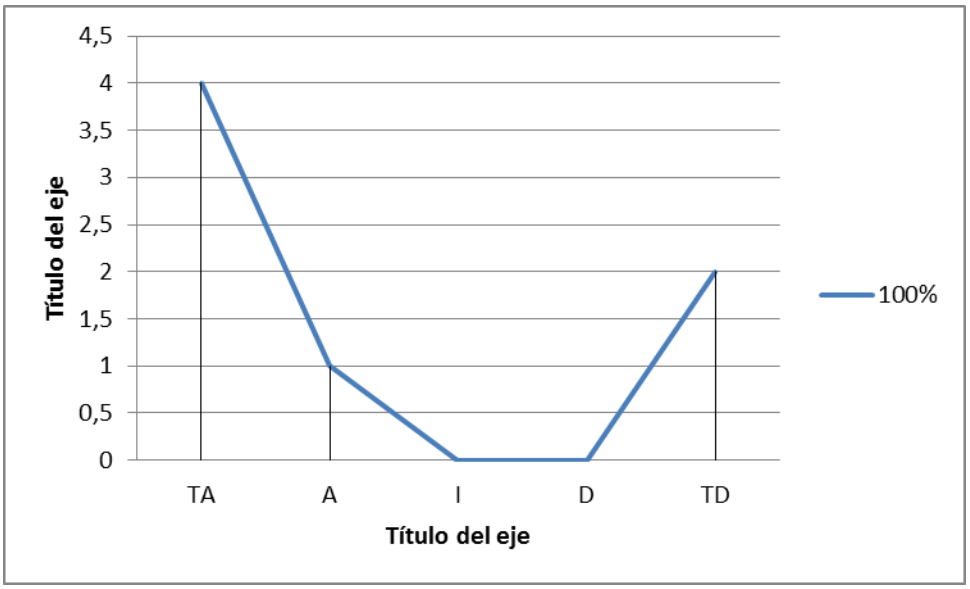
6.- Considero que los medios de comunicación que utiliza la Universidad no son los idóneos para transmitir los mensajes.



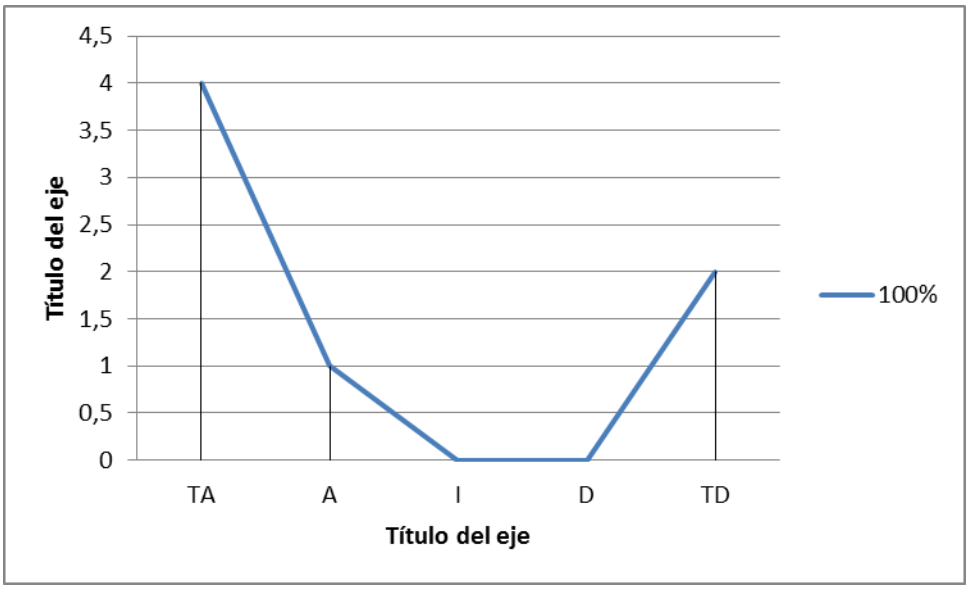
7.- La comunicación en mi lugar de trabajo es necesaria pero no involucrando mí intimidad.



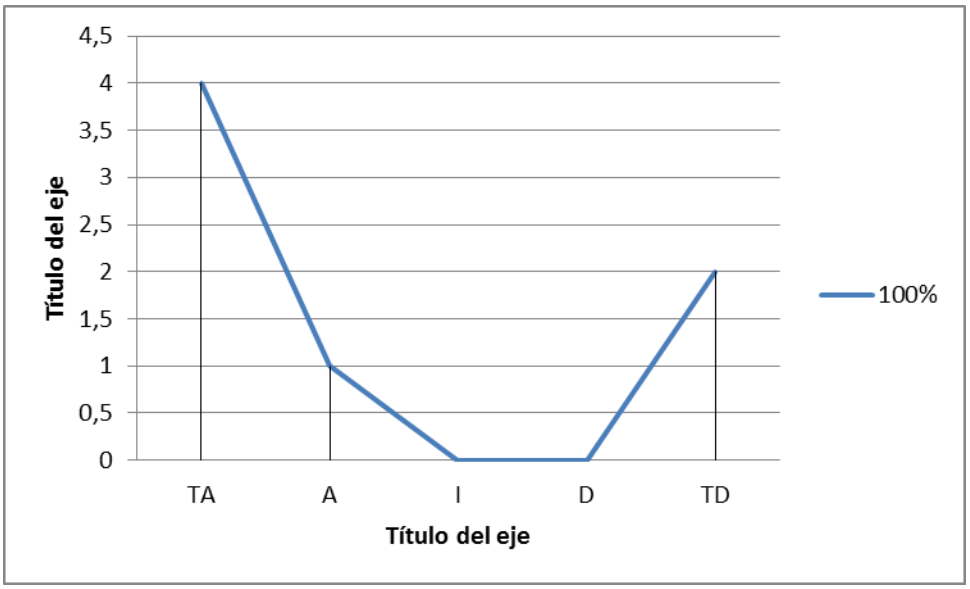
8.- Cuando he tenido la oportunidad de hablar en esta Universidad ante mi jefe, mis compañeros de trabajo o autoridad muchas veces me he arrepentido de hacerlo, pero pocas veces de haberme callado.



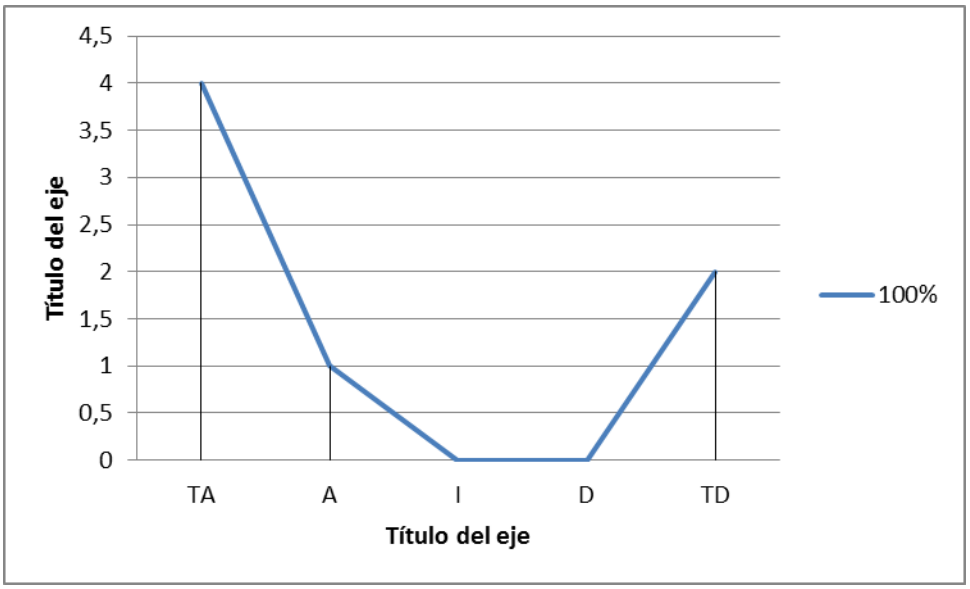
9.- en comparación con otras Universidades o empresas, La Universidad Politécnica Salesiana no cuenta con medios y procesos de comunicación.



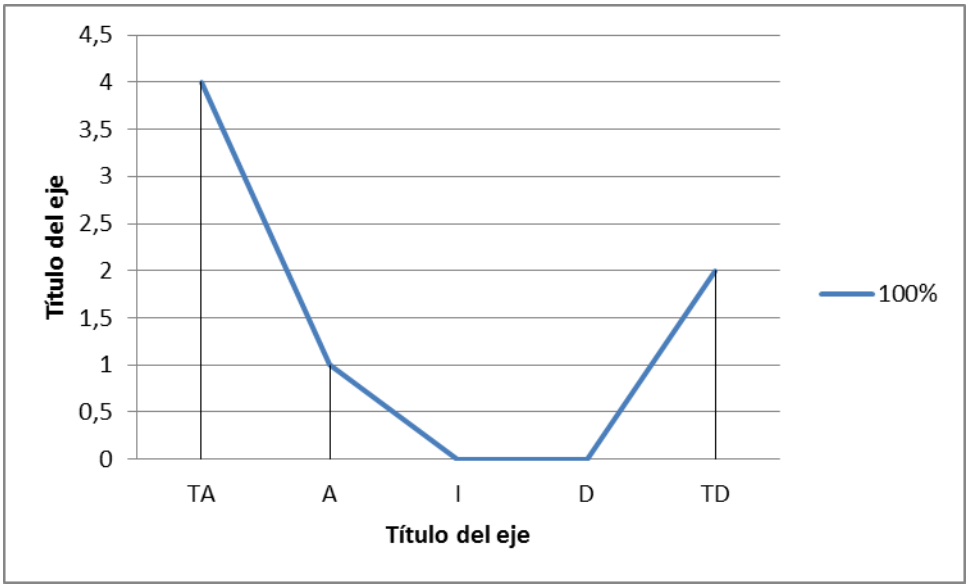
10.- Me resulta difícil encontrar personas en las que pueda confiar para comunicar mis sentimientos, pensamientos u opiniones.



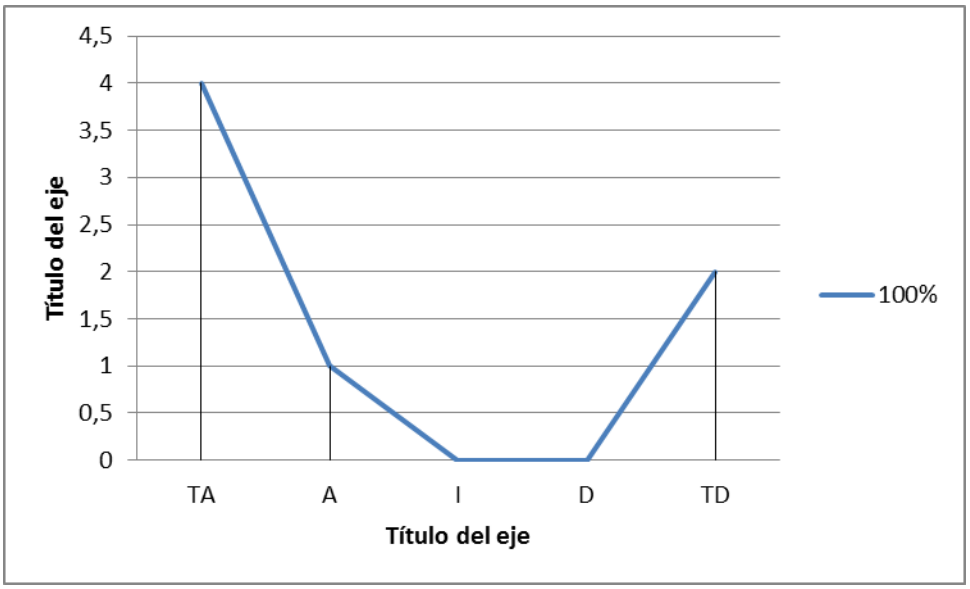
11.- No existe comunicación, no se me informa de los aspectos relevantes a su debido tiempo, lo que genera rumores, chismes, desacuerdos.



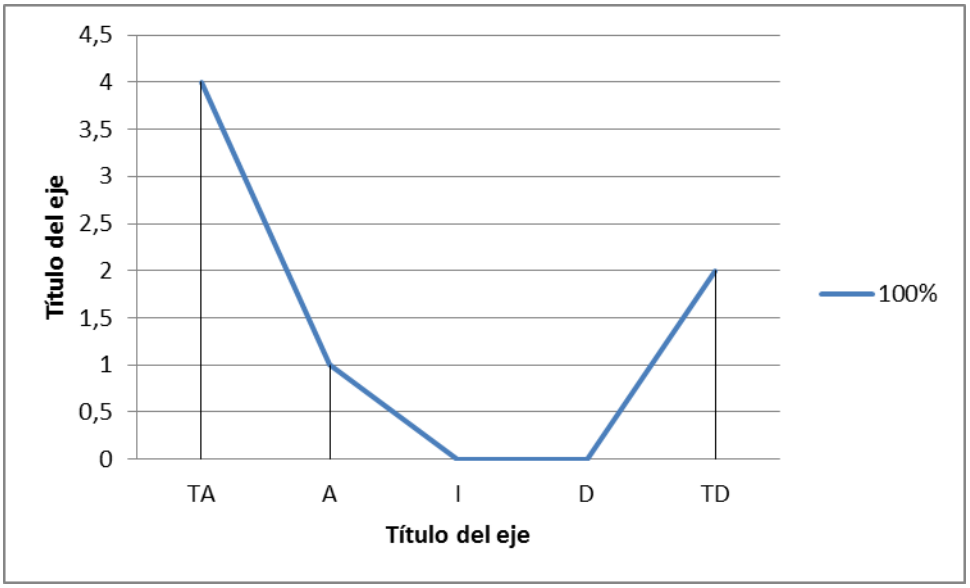
12.- La comunicación en mi empresa es la adecuada, no solo me comunico con el jefe, el jefe se comunica conmigo y hago participe a mis compañeros de trabajo.



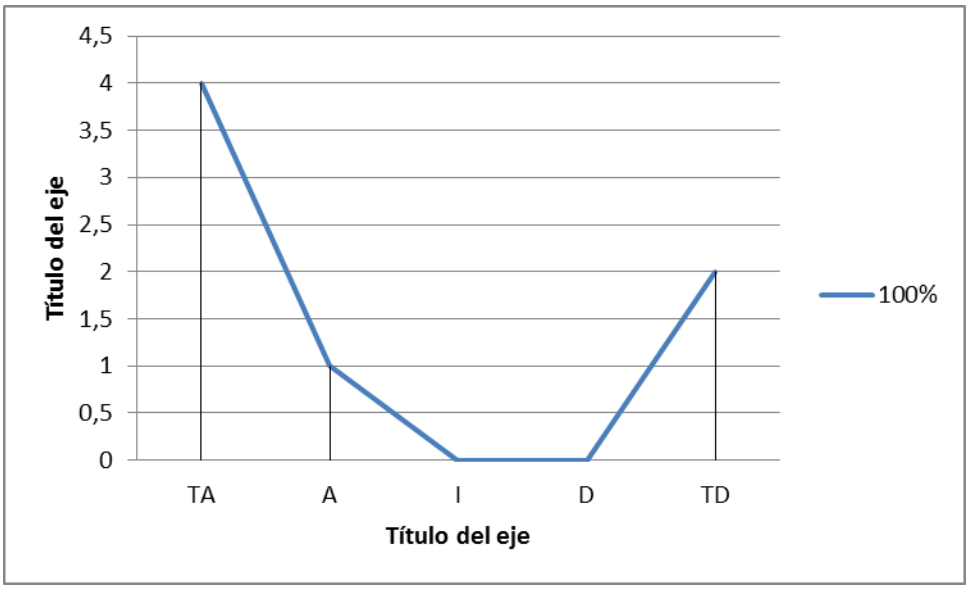
13.- Las palabras utilizadas en los medios escritos de comunicación de la Universidad son muy técnicas y no van acorde con las funciones de mi instancia.



14.- Cuando me llega una información tengo que solicitar ayuda a mis compañeros para poder entender lo que dice.



15.- cuando me llega información escrita de otra instancia su mensaje es fácil de interpretar.



16.- El lenguaje que utilizamos con los compañeros de trabajo en la instancia es de fácil comprensión.

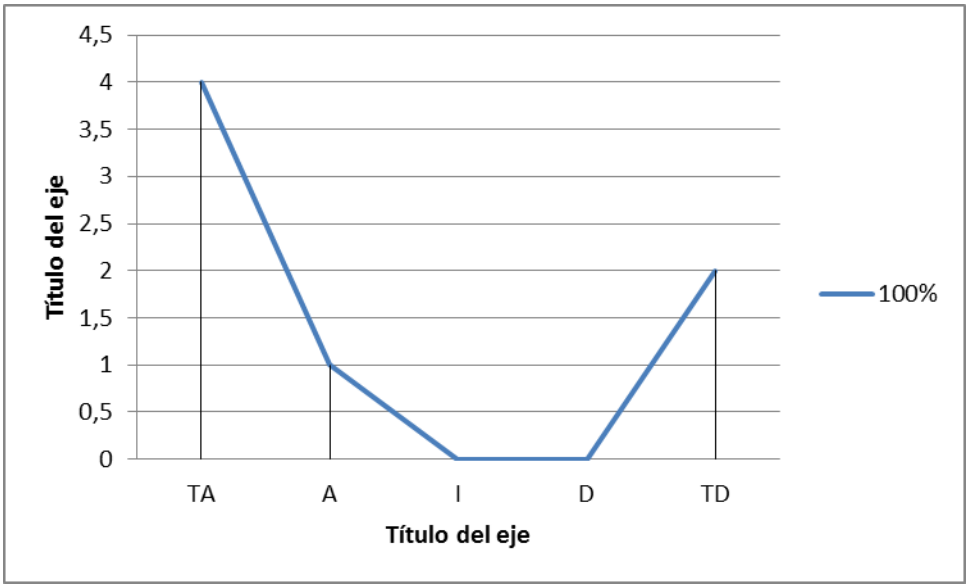
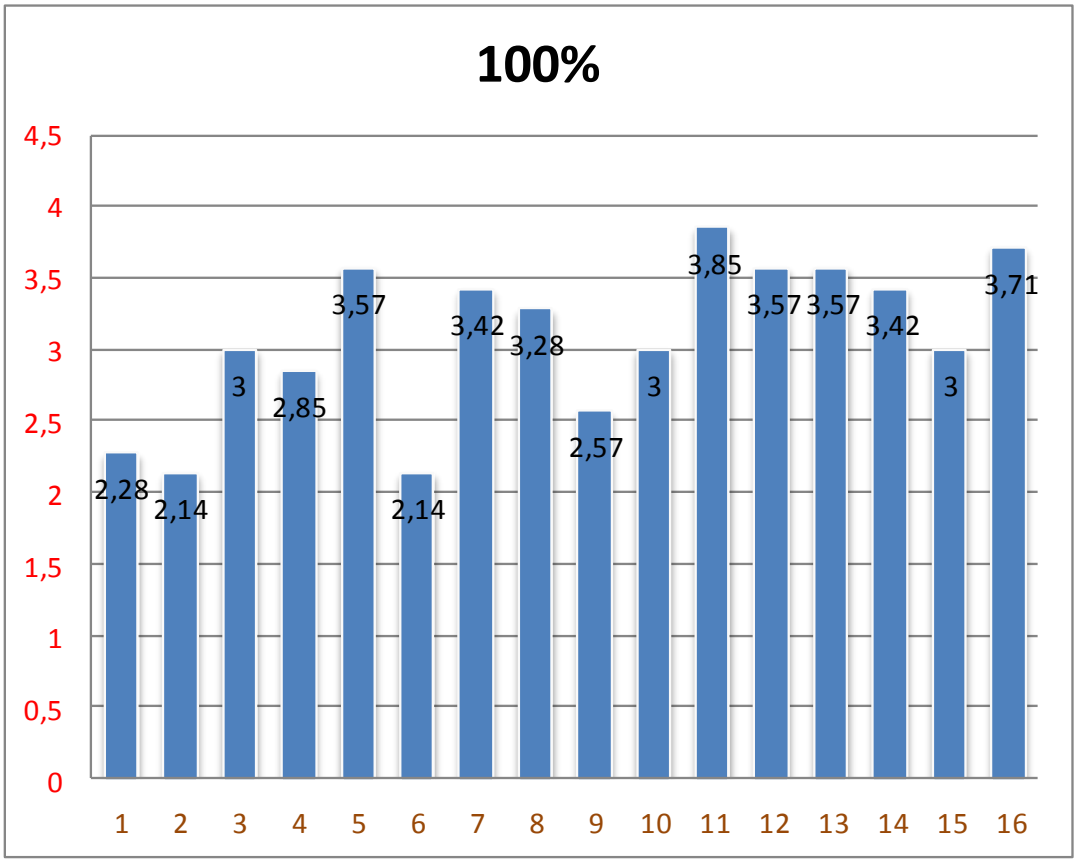
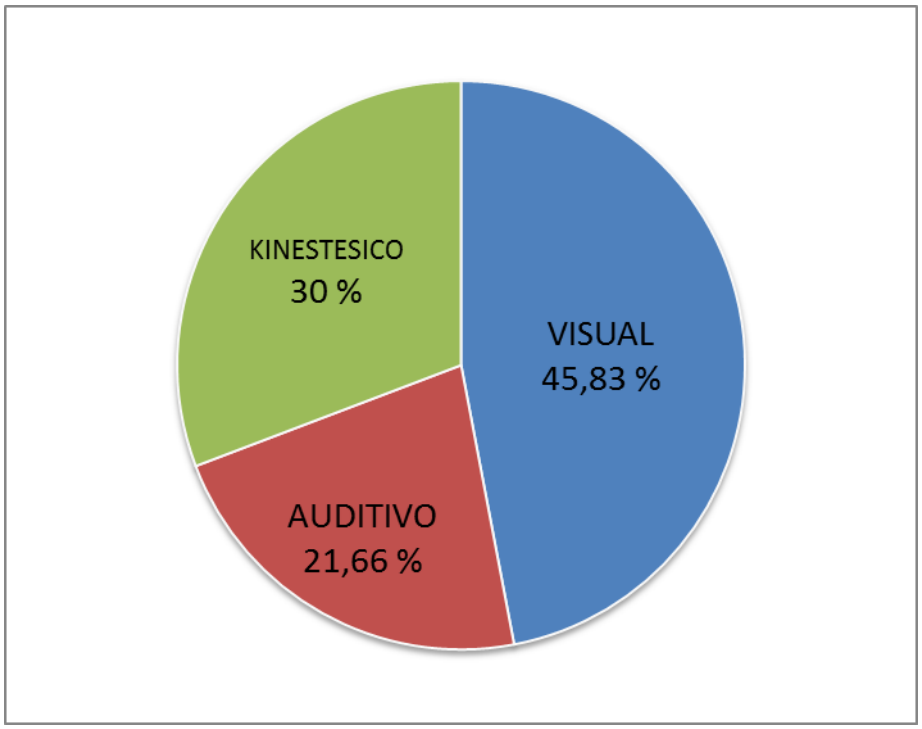


GRAFICO GENERAL



BASES PARA REPRESENTACION GRAFICA DEL TEST

	1	2	3	4	5	6	TOTAL
A	40	40	50	55	45	45	45,83
B	35	30	20	5	25	15	21,66
C	25	30	30	40	30	25	30



BIBLIOGRAFÍA:

- COSERIU Eugenio, *Teoría del lenguaje y Lingüística General*, Madrid, Gredos, 1989, MORENO María Ester, Universidad Católica Argentina.

- FERNÁNDEZ Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, 1999.
-
- GÓMEZ BERNABEU, Ana, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN, Innovación y cambio en las organizaciones*, Editorial Pearson. España.

- LADINO Willian y PEÑALOZA Bernardina, Elaboración de un Proyecto de Comunicación Organizacional para la Universidad Politécnica Salesiana., Tesis U.P.S Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Cuenca.2006

- *La comunicación en las organizaciones*, Psicología.

- MAESTRO CORONADO, Juan José, *La comunicación interpersonal más allá de la apariencia*. S. J. Universidad Iteso. 1999.

- MORIANO LEÓN, Juan, *PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN*, La Comunicación Organizacional, Editorial Pearson, España. 2005

- MURIEL, María Luisa y ROTA, Gilda, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL: Enfoque Social de las Relaciones Públicas, Colección INTIYAN, CIESPAL, Quito 1980.

- VALLE Florez, Mónica María, *Comunicación Organizacional, Abordajes y Perspectivas de Análisis*, Editorial "Quipus". CIESPAL, Ecuador. 2005

- SANTERO, Eduardo, *Efectos de la Comunicación*, Colección INTIYAN, CIESPAL. 1986

Fuentes Electrónicas

- Recuperado 02/03/2012

  LANDOLFI Hugo, *Hacerse llamar "líder" no hace a un líder*, mar 21st, 2009, recuperado,

  http://www.sabiduria.com/liderazgo/tag/liderazgo/

- Recuperado 16/03/2012

  http://definicion.de/linguistica/

- Recuperado 10/04/2012

  http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=lingüística

- Recuperado 27/03/2012

  http://html.rincondelvago.com/linguistica_3.html

- Recuperado 12/04/2012

  http://es.wikipedia.org/wiki/Karl_B%C3%BChler

- Recuperado 12/04/2012

  http://es.wikipedia.org/wiki/Funciones_del_lenguaje

- Recuperado 19/04/2012

  http://www.jergasdehablahispana.org/ejemplos2011.html#Ecuador

- Recuperado 23/04/2012

  WALTERS, HALPIN Y CROFTS, LITWIN Y STRINGER, y otros investigadores. En

  ww.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml