



# Factor Humano

Licda. Yendry Pacheco B.

[jpacheco@ucenfotec.ac.cr](mailto:jpacheco@ucenfotec.ac.cr)

El Sistema de Evaluación, se fundamenta en el principio de que el estudiante mantiene una participación activa y protagónica en su formación y que es responsabilidad del profesor hacer asequibles los medios y métodos que favorezcan el mejoramiento continuo de su proceso de crecimiento y desarrollo ético/ profesional.

**El material didáctico y las Tareas  
se encuentran semanalmente  
en:**



*"Hoy le puedo confesar que he dedicado mi vida a estudiar qué puede hacer triunfadoras a las organizaciones.*

*A lo largo y ancho del mundo he analizado sus circunstancias, sus recursos, sus estrategias, sus tecnologías....Al final, solo he podido concluir que la verdadera ventaja competitiva consiste en su capacidad de trabajar en equipo".*



Peter. F. Drucker

# Técnicas de Comunicación Empresarial



# Comunicación Escrita Efectiva



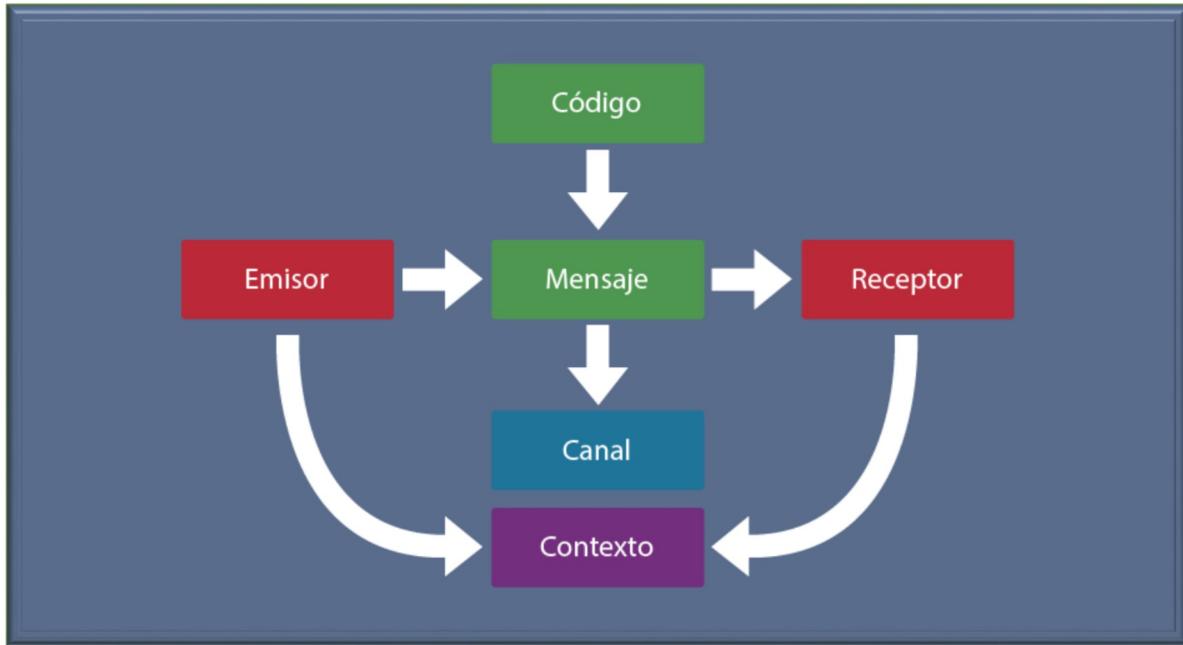
# Comunicación Escrita Efectiva\_

- **Comunicación:** La comunicación implica la transmisión de una determinada información originada en el punto A para que llegue a otro punto determinado B.
- **Eficacia:** logro de objetivos planteados.
- **Eficiencia:** logro de los objetivos planteados al menor costo, optimizando el uso de recursos materiales, humanos, infraestructura y de equipos.
- **Efectivo:** logro de objetivos planteados al menor costo, pero aportando un valor agregado un nuevo conocimiento, que sea creativo, innovador diverso etc. Este es el reto y exigencia de los nuevos gerentes empresariales.

# Elementos de la Comunicación\_

- **EMISOR:** el que envía la información.
- **RECEPTOR:** el que recibe la información y la interpreta.
- **MENSAJE:** Información que se transmite.
- **CANAL:** Soporte natural o artificial a través del cual se transmite la señal portadora del mensaje. Ejemplo de canal natural: el aire por el que se transmite una conversación, los canales artificiales (papel, o canales de la señal televisiva etc.
- **CÓDIGO:** Conjunto de signos y reglas para su combinación que permite la elaboración del mensaje. El código más potente que emplea el hombre es el lenguaje verbal, formado por los idiomas y sus códigos sustitutivos (es decir, que tratan de representarla: el principal, es la escritura).

# Elementos de la Comunicación\_



# Elementos de la Comunicación

**El propósito:** enviar un mensaje con la intención de que el receptor lo entienda y responda a él.

**Los requisitos:** ortografía, puntuación y gramática correcta. Comunica la información de manera que el lector pueda entender, organiza de manera lógica la información, considera el formato y estilo de escritura.

**El resultado:** productividad, propósito y una dirección clara. La comunicación escrita se ha convertido en algo integrado en la vida diaria a través de correos electrónicos, mensajes de texto y salas de pláticas en línea. Si la comunicación escrita es efectiva, los receptores saben lo que se espera y cómo lograr las metas.

# La Importancia\_

En un mundo colmado de leyes, reglamentos normas, convenios, se exige tener evidencia clara y precisa que respalde las decisiones tomadas.

La credibilidad, compromiso y confianza de autoridades, accionistas y colaboradores, proveedores, clientes están en función de la congruencia, consistencia, entre lo que se dice, comunica y hace. Aunque no se percibe el gerente está siendo evaluado en el ejercicio de su liderazgo.

# Consideraciones

- ✓ La comunicación escrita es apropiada en diferentes situaciones pero podría ser inapropiada en otras. Por ejemplo, si una persona es llamada para aparecer en la Corte, llamar a la Corte es una manera no efectiva de comunicarse con el gobierno.
- ✓ Si compartimos una comunicación verbal de cualquier tema, debe existir total congruencia en lo que se plasma por escrito.
- ✓ La información escrita queda registrada y puede ser consultada.

# Estructura\_

Se necesita para poder alcanzar la claridad, objetividad y concreción. Para que toda información sea completa tiene que responder estas preguntas:

- ¿Qué? (el acontecimiento).
- ¿Quién? (la persona de la que habla la comunicación).
- ¿Cómo? (la forma en que se desarrollan los acontecimientos).
- ¿Dónde? (lugar de los hechos).
- ¿Cuándo? (tiempo).
- ¿Por qué? (explicación de causa).

# La Comunicación debe ser\_

1. Clara, para que se entienda.
2. Concisa, para ahorrar tiempo.
3. Concreta, para centrar la idea.
4. Correcta, para generar confianza.
5. Coherente, para que tenga sentido.
6. Completa, para obtener la respuesta esperada.
7. Cortés, porque ser amable abre puertas y consolida las relaciones.

# Comunicación en Equipo de Trabajo.



[Video - El vuelo de los gansos](#)

# Definiciones\_

- **Equipo de trabajo:** es el conjunto de personas asignadas de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.
- **Trabajo en equipo:** se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

# Importancia de los Equipos de Trabajo

Se considera que mientras más personas se aboquen de manera comprometida en la realización de una actividad, mejores y más efectivos serán los resultados.

El objetivo del trabajo en equipo es desarrollar capacidades, inteligencia, ideas y destrezas al servicio de una tarea o actividad, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados se den de manera más rápida y sólida.

# Razones por las que el equipo de trabajo es necesario\_

- 1 Crea unión en la que el resultado de la suma es mayor que las partes.
- 2 Otorga empoderamiento a cada uno de los miembros eliminando obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.
- 3 Promueve estructuras más flexibles y con menos jerarquías.
- 4 Fomenta la responsabilidad y la capacidad de respuesta al cambio.
- 5 Promueve el sentido de logro, la equidad y la amistad.



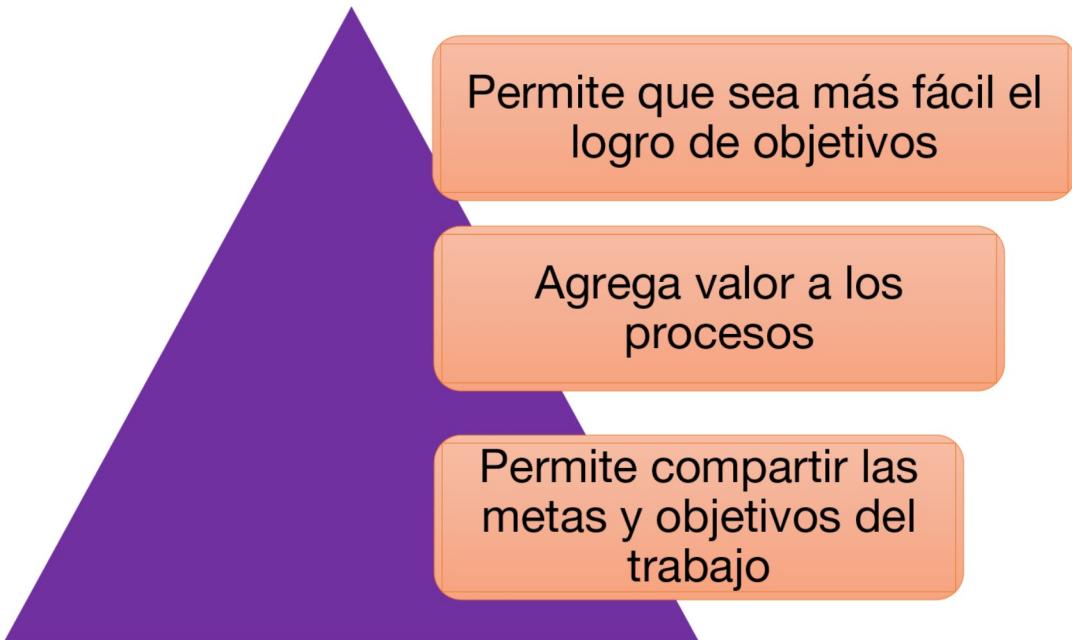
# Características\_



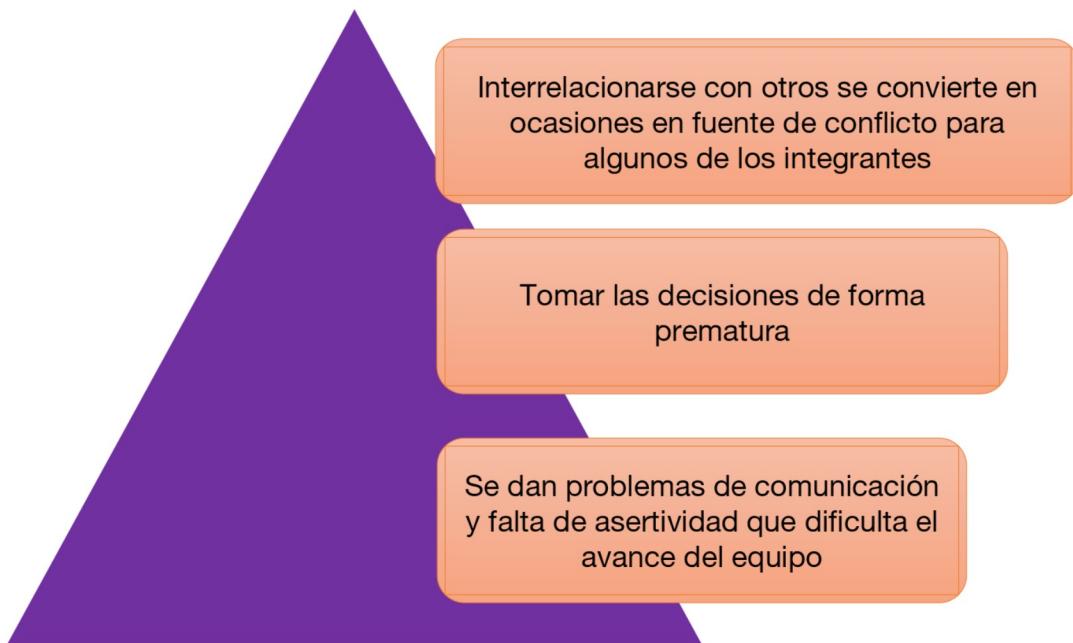
# Factores que dificultan un Equipo de Trabajo\_

- Falta de tiempo presión asistencial.
- Desconocimiento de la visión, misión, objetivos y metas de la organización.
- Insuficiente o inadecuada capacitación
- Clima laboral inadecuado falta de unidad, lucha por poder, temor, desconfianza.
- Falta o falla en el liderazgo.
- Falta de reconocimiento de parte de los líderes de la organización.
- Fracasos.

# Ventajas\_



# Desventajas\_



# Comunicación en Equipo de Trabajo.



[Video - Cómo trabajar en equipo](#)



# 6 Tips para mejorar la Comunicación en Equipos de Trabajo\_

## 1. Exprésate claramente

- Exponer las ideas de forma transparente es el primer paso para lograr una mejor comunicación. Error es pensar que al compartir un planteamiento, el resto va a interpretar lo dicho de la forma que esperan. Si no hay claridad en el mensaje, las interpretaciones pueden ser infinitas y entorpecen la comunicación.

## 2. Acepta positivamente los diferentes puntos de vista.

- Si emites una opinión o expones sobre un tema específico y los demás plantean un punto de vista distinto al tuyo, evita creer que es una ofensa personal. Escucha con atención y analiza de qué forma las diversas opiniones pueden complementar tu idea.

## 3. Aprende a escuchar activamente

- Si alguien está exponiendo sus ideas, pon atención al tono de voz que utiliza, a su expresión corporal y sé empático para que puedas interpretar correctamente lo que se quiere decir.

# 6 Tips para mejorar la Comunicación en Equipos de Trabajo\_

## 4. Compartir fuera del trabajo

- Siempre será positivo compartir un almuerzo o café para conversar y conocer los intereses del resto. De esta forma, también es posible conocer las fortalezas y las debilidades de los otros, y tener mayor claridad sobre cómo pueden aportar de mejor forma a un proyecto.

## 5. Realiza acotaciones constructivas

- Si debes escuchar a otros y existe la instancia, puedes dar tu opinión. Esfuérzate por encontrar las palabras adecuadas y plantea tus ideas desde un punto de vista constructivo y resolutivo. Hazlo siempre con respeto.

## 6. Hablar en positivo.

- Enfócate en las potencialidades de cada uno y en los éxitos que han logrado como equipo. Si debes hacer un balance, pon énfasis en lo bueno y aquello que no resultó como esperaban, plantéalo como una oportunidad para mejorar



# Comunicación Oral.



# Comunicación Oral\_

Es aquella que se establece entre dos o más personas haciendo uso de un idioma o código compartido a través de un medio de trasmisión físico, que tradicionalmente era el aire, aunque hoy día podemos agregar el teléfono o la videoconferencia.

La comunicación oral nos permite trasmitir a la persona con la que hablamos información, ideas, sentimientos, emociones, creencias, opiniones, actitudes, etc. Para esto, debe haber al menos dos personas involucradas que realicen, alternativamente, el papel de emisor (el que entrega la información) y receptor (el que la recibe).

La información transmitida se conoce como mensaje. Este mensaje es elaborado de acuerdo con un sistema de sonidos lingüísticos correspondientes a un código o idioma.



# Comunicación Oral\_

La trasmisión del mensaje se realiza a través de un medio físico, que puede ser el aire, pero también puede ser algún dispositivo de telecomunicaciones, como un teléfono o una computadora.

El proceso de comunicación oral, a su vez, está enmarcado dentro de un contexto que puede incidir sobre el sentido o significado del mensaje: el lugar, la situación y la circunstancia en que este sea entregado vean a condicionar la forma en que este es recibido e interpretado.

# Asertividad en la comunicación oral\_



La persona asertiva, es aquella capaz de expresar sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de un modo adecuado a cada situación social que se le presente, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de modo adecuado los posibles problemas que surjan.

# Características Básicas de la Persona Asertiva

- **Libertad de expresión.** Comunicación directa, adecuada, abierta y franca. Su comportamiento es respetable y acepta sus limitaciones.
- **La asertividad no es un rasgo de la persona.** El individuo no se considera asertivo o no asertivo, sino que se comporta asertivamente o no, es una variedad de situaciones.
- **La persona asertiva suele llevar bien sus relaciones interpersonales.** Está satisfecha de su vida profesional y social y tiene confianza en sí misma para cambiar cuando necesite hacerlo.
- Como cualquier otra habilidad humana, **la asertividad es susceptible de aprenderse, practicarla y mejorar.** Está íntimamente relacionada con el conocimiento de uno mismo y la autoconfianza.

# Comportamiento No Asertivo\_

La persona que actúa de modo no asertivo se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas.

La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones, se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta.

# Técnicas para tener un Comportamiento Asertivo\_

- Tener un buen concepto de sí mismo. Si no existe la autoestima, difícilmente se puede ser asertivo.
- Planificar los mensajes. Conviene que antes de transmitir cualquier información, los hechos y datos resulten comprensibles para uno mismo.
- Ser educado. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás perciban debilidad y falta de credibilidad.
- Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo.



# Técnicas para tener un Comportamiento Asertivo\_

- No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto habitualmente provoca cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones.
- Nunca recurrir a amenazas. Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretende desaparecerá.
- Aceptar la derrota cuando sea necesario. La asertividad comprende comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro.



# Referencias\_

- <https://www.monografias.com/trabajos/lacomunica/lacomunica.shtml>
- [https://www.ehowenespanol.com/importancia-comunicacion-escrita-efectiva-sobre\\_537527/](https://www.ehowenespanol.com/importancia-comunicacion-escrita-efectiva-sobre_537527/)
- <https://www.pinterest.es/pin/329255422729005813/?lp=true>
- [https://www.ehowenespanol.com/importancia-comunicacion-escrita-efectiva-sobre\\_537527/](https://www.ehowenespanol.com/importancia-comunicacion-escrita-efectiva-sobre_537527/)
- <https://www.caracteristicas.co/comunicacion-escrita/>
- <https://en.calameo.com/books/0052996791d54f94fa3ae>
- <https://www.importancia.org/trabajo-en-equipo.php>
- <http://vivianaficayaritabaez.blogspot.com/2013/01/factores-que-dificultan-el-trabajo.html>
- <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/comunicacion-efectiva.aspx>
- <https://www.significados.com/comunicacion-oral/>
- <https://definicion.org/asertividad>