



UTPL
La Universidad Católica de Loja

Modalidad Abierta y a Distancia

Comunicación Técnica y Profesional

Guía didáctica



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



Facultad de Ingenierías y Arquitectura

Departamento de Ciencias de la Computación y
Electrónica

Comunicación Técnica y Profesional

Guía didáctica

| Carrera | PAO Nivel |
|--|-----------|
| ▪ <i>Tecnologías de la información</i> | IV |

Autora:

González Eras Alexandra Cristina



D S O F _ 2 0 4 2

Asesoría virtual
www.utpl.edu.ec

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Universidad Técnica Particular de Loja

Comunicación Técnica y Profesional

Guía didáctica

González Eras Alexandra Cristina

Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Telefax: 593-7-2611418.

San Cayetano Alto s/n.

www.ediloja.com.ec

edilojacialtda@ediloja.com.ec

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-39-148-3



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual
4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Usted acepta y acuerda estar obligado por los términos y condiciones de esta Licencia, por lo que, si existe el incumplimiento de algunas de estas condiciones, no se autoriza el uso de ningún contenido.

Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)**. Usted es libre de **Compartir** – copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. **Adaptar** – remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: **Reconocimiento** - debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciatario. **No Comercial**-no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. **Compartir igual**-Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Índice

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Datos de información..... | 8 |
| 1.1. Presentación de la asignatura | 8 |
| 1.2. Competencias genéricas de la UTPL..... | 8 |
| 1.3. Competencias específicas de la carrera | 8 |
| 1.4. Problemática que aborda la asignatura | 9 |
| 2. Metodología de aprendizaje..... | 9 |
| 3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje | 10 |
| | |
| Primer bimestre..... | 10 |
| Resultado de aprendizaje 1 | 10 |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje..... | 10 |
| | |
| Semana 1 | 12 |
| | |
| Unidad 1. Técnicas de recolección y análisis de información..... | 12 |
| 1.1. Recolección de información..... | 12 |
| 1.2. Análisis de Información..... | 18 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 19 |
| Autoevaluación 1 | 21 |
| | |
| Semana 2 | 24 |
| | |
| Unidad 2. Manejo de interesados | 24 |
| 2.1. Interesados..... | 25 |
| 2.2. Estrategias | 25 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 34 |
| Autoevaluación 2 | 36 |
| | |
| Semana 3 | 39 |

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Índice

| | |
|---|-----------|
| Unidad 3. Administración de las comunicaciones | 40 |
| 3.1. Análisis de las comunicaciones..... | 41 |
| 3.2. Plan de comunicaciones | 43 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 49 |
| Autoevaluación 3 | 51 |
| Semana 4 | 54 |
| Unidad 4. Comunicación oral | 54 |
| 4.1. Nociones de comunicación oral..... | 54 |
| 4.2. Recursos y técnicas para la expresión oral..... | 57 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 61 |
| Autoevaluación 4 | 63 |
| Semana 5 | 66 |
| Unidad 5. Comunicación profesional..... | 67 |
| 5.1. Presentaciones efectivas | 67 |
| 5.2. Reuniones efectivas | 70 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 72 |
| Autoevaluación 5 | 74 |
| Semana 6 | 76 |
| 5.3. Habilidades personales y directivas | 76 |
| 5.4. Negociación | 79 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 82 |
| Autoevaluación 6 | 84 |
| Actividades finales del bimestre | 87 |
| Semana 7 | 87 |
| Semana 8 | 88 |

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

| | |
|--|------------|
| Segundo bimestre | 89 |
| Resultado de aprendizaje 2 | 89 |
| Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje..... | 89 |
| Semana 9 | 91 |
| Unidad 6. Comunicación escrita..... | 91 |
| 6.1. Aspectos ortográficos y de puntuación | 92 |
| 6.2. Construyendo párrafos..... | 95 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 99 |
| Semana 10 | 100 |
| 6.3. Ensayo: características | 100 |
| 6.4. Estrategias de escritura de ensayos..... | 102 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 105 |
| Semana 11 | 106 |
| 6.5. Plataformas de gestión de referencias..... | 107 |
| 6.6. Normas APA | 113 |
| 6.7. Programas antiplagio | 118 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 121 |
| Autoevaluación 7 | 122 |
| Semana 12 | 125 |
| Unidad 7. Producción de documentos..... | 125 |
| 7.1. Manejo de estilos..... | 125 |
| 7.2. Uso de plantillas..... | 128 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 129 |
| Semana 13 | 130 |
| 7.3. Informe técnico..... | 131 |

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

| | |
|---|------------|
| 7.4. Manual de usuario | 134 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 135 |
| Semana 14 | 136 |
| 7.5. Gestión documental..... | 136 |
| 7.6. Plataformas de gestión documental | 140 |
| Actividades de aprendizaje recomendadas | 144 |
| Autoevaluación 8 | 146 |
| Actividades finales del bimestre..... | 148 |
| Semana 15 | 148 |
| Semana 16 | 149 |
| 4. Solucionario | 150 |
| 5. Referencias bibliográficas | 158 |

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

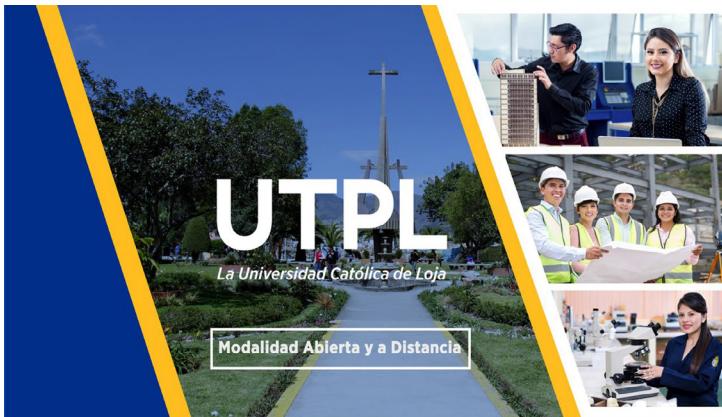
Solucionario

Referencias bibliográficas



1. Datos de información

1.1. Presentación de la asignatura



1.2. Competencias genéricas de la UTPL

Comunicación oral y escrita.

1.3. Competencias específicas de la carrera

Administrar los servicios de tecnologías de información de la organización utilizando buenas prácticas de la industria, asegurando la continuidad operacional del negocio.

1.4. Problemática que aborda la asignatura

El ámbito de la comunicación profesional en TI hace referencia a la transmisión de información técnica (escrita, oral) hacia un público específico, la cual se usa en el proceso de determinar acciones o en la toma de decisiones de las organizaciones. Por lo general, los procesos de comunicación se dan dentro del desarrollo de proyectos de tecnología, en los cuales se debe gestionar la participación de los interesados, además de las comunicaciones entre los integrantes del proyecto. En ese sentido, el papel que cumple el profesional de TI es vital para garantizar el éxito del proyecto, mediante la utilización de herramientas y técnicas de recolección de información, manejo de interesados de proyectos y gestión de información mediante estándares y plataformas tecnológicas.



2. Metodología de aprendizaje

El aprendizaje basado en casos es una metodología activa, es un “modo de enseñanza en el que los alumnos construyen su aprendizaje a partir del análisis y discusión de experiencias y situaciones de la vida real. Para ello, se les involucra en un proceso de análisis de situaciones problemáticas, a las cuales se denomina casos” (Instituto Tecnológico de Monterrey, 2021). Bajo este enfoque, el estudiante analiza situaciones planteadas, emite criterios, realiza una síntesis y aplica lo aprendido en sus actividades calificadas.



3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



Primer bimestre

Resultado de aprendizaje 1

Prepara y entrega presentaciones sobre actividades y documentación de proyectos de TI para públicos de gestión y usuarios según técnicas y herramientas de comunicación.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Empezamos el estudio de la asignatura “Comunicación Técnica y Profesional” estableciendo los elementos necesarios para alcanzar el resultado de aprendizaje 1, el cual se desarrollará durante el primer bimestre, reconociendo tres momentos del proceso de aprendizaje.

El **primer momento** se realiza durante las semanas 1 y 2 donde se estudia la recolección de información y la gestión de interesados de los proyectos tecnológicos; el **segundo momento** se desarrolla en las semanas 3 y 4 donde se estudia la gestión de comunicaciones

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

de un proyecto y las bases de la comunicación oral; y, el **tercer momento**, se lleva a cabo en las semanas 5 y 6 con el estudio de las estrategias para el desarrollo de presentaciones, reuniones efectivas; además de las habilidades personales, directivas y de negociación.

Hablemos ahora del primer momento del proceso de aprendizaje, el cual se concentra en alcanzar habilidades, conocimientos y destrezas en el reconocimiento de las características de los involucrados en el proyecto de TI. Para ello, en la primera semana estudiaremos las técnicas básicas para la recolección y análisis de información, para alcanzar la capacidad de crear un instrumento que permita obtener la información desde los interesados. Luego, en la segunda semana, estudiaremos los procedimientos indicados en el marco de trabajo de PMI, correspondientes a la gestión de interesados; para crear perfiles de interesados del proyecto en función de su poder, interés e influencia en el mismo. Como resultado, se genera un registro de interesados que es el insumo principal de la planificación de las comunicaciones de un proyecto.

Durante las tutorías se realizará un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión del fundamento teórico y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en situaciones de vida real. Por otro lado, las actividades calificadas en este momento se concentran en un cuestionario (segunda semana), que permite evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 1.
Desarrollo del momento 1 para el resultado de aprendizaje 1



Fuente: Autoría propia.



Semana 1



Unidad 1. Técnicas de recolección y análisis de información

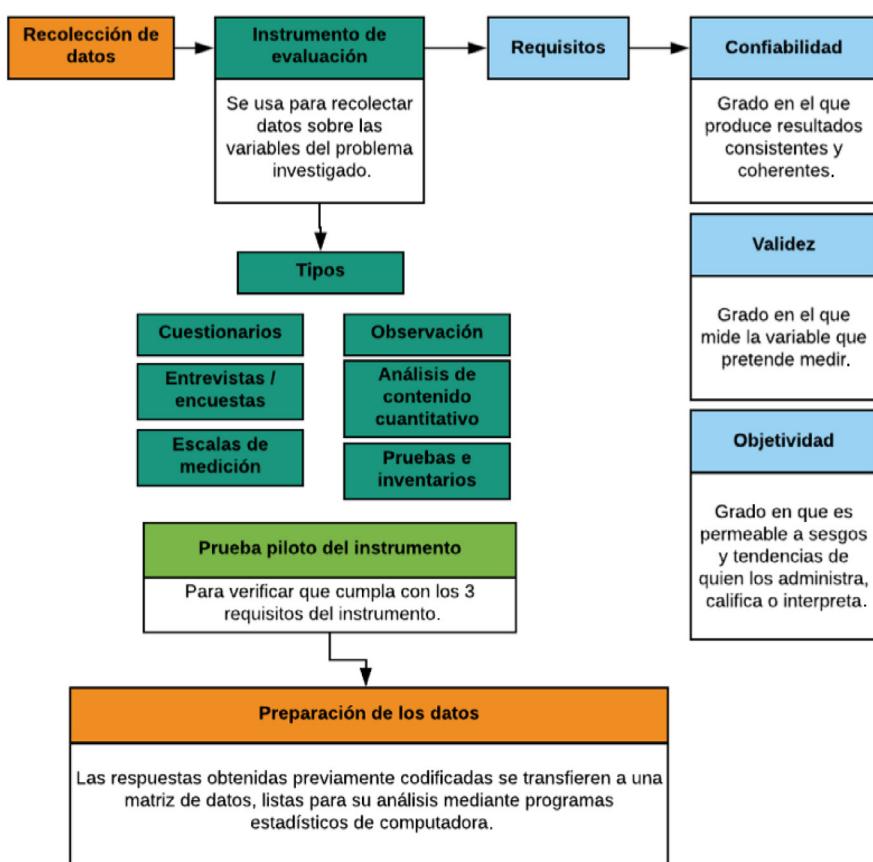
1.1. Recolección de información

La recolección de información constituye el conjunto de procedimientos para obtener evidencias necesarias y formar juicios objetivos sobre una materia examinada (Grupo de investigación EUMED, 2010). Se entiende entonces que estas técnicas son los

medios empleados para recolectar información, proveniente de diversas fuentes (Méndez, 1999, p.143). El proceso de recolección de información necesita del planteamiento de un plan detallado de procedimientos para la reunión de evidencias según un propósito definido. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Figura 2.

Resumen del proceso de recolección de datos



Fuente: Villanueva, 2016.

Índice

Primer bimestre

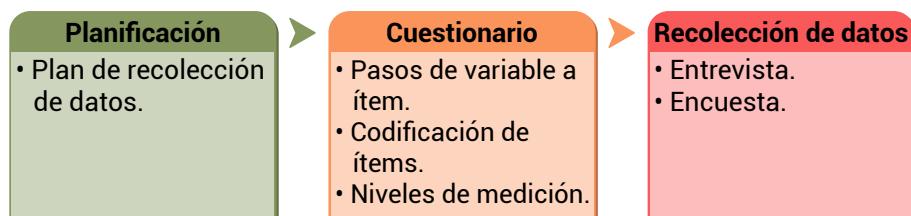
Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

La figura 2 presenta un resumen de los elementos de un proceso de recolección de datos. Observe que todo instrumento debe cumplir tres requisitos para ser óptimo. Una vez que se ha construido, el mismo debe someterse a una prueba piloto de verificación para ser aplicado sobre la población estudiada. Finalmente, deben prepararse los datos recolectados bajo una codificación previamente establecida, usando matrices que contienen la información para la etapa de análisis. En cuanto a los tipos de instrumentos pueden ser: **orales**, en los que la información se obtiene en forma verbal; **oculares**, donde se realiza la observación de procesos o fenómenos; y, **escritos o documentales**, relacionados con la revisión y análisis de documentos relativos al contexto de estudio.

Ahora bien, tomemos en cuenta las etapas para la recolección de datos que se encuentran en (González Eras, Anexo 1: Recolección y análisis de información, 2020), que comienza con la **planificación de la recolección**, estableciendo el objetivo, las unidades de análisis, los métodos y técnicas, variables, instrumento, muestra y recursos utilizados. A continuación, se elabora un **cuestionario**, en el que se realiza el paso de la variable a ítem. Una vez obtenidos los ítems, se codifican y se determina los niveles de medición de cada uno. Finalmente, se inicia el proceso de **recolección de datos**, seleccionando un instrumento según el tamaño de la muestra y el objetivo de la recolección. Por lo general se usan las entrevistas y encuestas como instrumentos de recolección preferidos para la obtención de información sobre los interesados de un proyecto de TI. (Project Management Institute, 2020)

Figura 3.*Pasos para la recolección de datos*

Fuente: Propia.

Caso de estudio

Es el momento de aplicar el fundamento teórico en un caso real, para lo cual vamos a realizar un ejemplo para la construcción de un proceso de recolección de datos, tomando como referencia el trabajo presentado en (Ramos March, 2018), sobre la empresa Comunidad Valenciana (CV), la cual requiere de la implementación de un sistema ERP. Por ello, realizaremos las siguientes precisiones sobre la situación actual de la empresa:

- CV dispone de un almacén desde el cual envían y reciben los pedidos gracias a su socio transportista. También cuenta con una oficina en la que se encuentran los empleados que interactúan con sus diferentes sistemas de gestión y un espacio en el que se encuentra la maquinaria textil. Todas estas instalaciones se encuentran en la misma nave industrial, por lo que ahorran gastos de transporte desde el lugar de producción al almacén. Su fuente de ingresos reside en la compra y distribución de ropa, pero están intentando expandirse fabricando productos propios para su posterior venta.
- Tiene diferentes softwares de gestión: compra venta, contabilidad, gestión financiera y de clientes.

- No disponen de software para: histórico de ventas y toma de decisiones, gestión de empleados.
- Se reconocen los siguientes involucrados internos en el proyecto: Gerente, único dueño del negocio, director ejecutivo, dos comerciales, técnico de almacén, uno en administración, dos operarios encargados de la maquinaria.
- Se reconocen los siguientes involucrados externos: compañía transportista Y, la fábrica textil J que le alquila maquinaria al distribuidor de ropa para que estos puedan confeccionar cierta parte; y, la empresa de asesoría financiera LK, que gestiona la tesorería y los presupuestos.

A continuación, realizamos el planteamiento del plan de recolección de datos para los interesados del sistema ERP, en la figura 4, vemos que el objetivo indica que el plan de recolección busca establecer la opinión de los interesados en relación con el sistema ERP, para ello se definen las unidades de análisis, en este caso, 8 integrantes de la empresa. La técnica de recolección, la cual es la entrevista y la estrategia de preparación de datos, como es el caso del uso de una matriz en Excel. Además, en los elementos del plan, se establece la variable que se pretende analizar con la recolección, en este caso, apoyo al sistema ERP. Las características del instrumento, siendo este un cuestionario (batería de preguntas), la muestra a analizar (los 8 funcionarios de la empresa CV) y los recursos (económicos y de tiempo).

Figura 4.*Plan de recolección de datos del caso de estudio*

| | | |
|--|---|--|
| Objetivo: Determinar los interesados su opinión con respecto al nuevo sistema (a favor o en contra). | | |
| Plan de recolección | | |
| Unidades de análisis: | ¿Cuáles son las unidades de análisis? ¿Dónde se encuentran? | 8 integrantes de la empresa Empresa Comunidad Valenciana |
| Método: | ¿Cómo se van a recolectar los datos? ¿Cómo se van a preparar los datos para analizarlos? | Entrevistas usando un cuestionario Matriz de datos en excel |
| Elementos del plan | | |
| Variable a definir: | Apoyo al sistema ERP | |
| Definición operacional del instrumento: | Respuestas de una batería de ítems, agrupados en un cuestionario elaborado por el investigador. | |
| Muestra: | 8 empleados seleccionados por ser relacionados con el sistema ERP. | |
| Recursos: | Económico: 200 dólares Tiempo: 7 días | |

Fuente: Propia.

En la figura 5 se presenta el proceso de elaboración del cuestionario, en donde el paso de variable a ítem considera, en primer lugar, la definición conceptual de la variable apoyo al sistema ERP, como la identificación del nivel de interés, posición e influencia de cada uno de los seleccionados para el estudio. Entonces tomaremos como las dimensiones a estos tres criterios; luego, para cada dimensión definiremos indicadores. En este ejemplo, se ha propuesto uno por cada dominio, aunque puede sugerirse tantos como el proceso de recolección lo requiera. Finalmente, para cada indicador se proponen las preguntas o ítems, observemos que cada uno de ellos tiene su propia codificación y nivel de medición.

En algunas preguntas se plantea las opciones de Si o No, en otros se usa una escala de valores predeterminada. A cada opción se le asigna un código que se usa posteriormente en el proceso de tabulación de las respuestas. El criterio para escoger el nivel de medición y la codificación depende de la naturaleza del ítem y de la experiencia del investigador en la tabulación de los datos.

Figura 5.

Desarrollo del cuestionario para la recolección de datos de los interesados del sistema ERP

| Variable | Dimensión | Indicador | ítems |
|---|------------------|------------------------------------|---|
| Apoyo al sistema ERP Definición conceptual: Reconocimiento del nivel de interés posición e influencia de los integrantes de la empresa CV. | Nivel de interés | Grado de conocimiento del sistema. | Soy conocedor/a de los cambios que implica este proyecto en mí día a día. 1. Si 2. No Conozco las características de un sistema ERP. 4. Muy conocedor, 3 Poco conocedor, 2 No conozco, 1 Desconozco totalmente |
| | | | 4. Muy conocedor, 3 Poco conocedor, 2 No conozco, 1 Desconozco totalmente |
| | Influencia | Grado de convencimiento. | Considero que es necesario adaptarse a las tecnologías. Prestaré la ayuda necesaria en el proceso de cambio. 1. Si 2. No Las personas cercanas de la organización escuchan y siguen mis consejos o sugerencias. 1. Si 2. No Tengo la capacidad de influir en el comportamiento de mis compañeros. 1. Si 2. No |

Fuente: Propia.

1.2. Análisis de Información

El análisis de información comprende la descomposición de la información recolectada en unidades de significado que permitan entender las características del fenómeno estudiado; es la fase en la que se aplica las técnicas con el propósito de sintetizar grandes cantidades de información y obtener un resultado, que luego se visualiza en diagramas y gráficas. Existen diferentes técnicas para el análisis de información y, en (González Eras, Anexo 1: Recolección y análisis de información, 2020), se presentan 3

técnicas frecuentemente usadas para el análisis de información en el contexto de los proyectos tecnológicos:

- **Juicio de expertos:** se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008:29)
- **Reuniones:** son una actividad necesaria que se desarrolla diariamente en el seno de una empresa, se constituye en la mejor forma de gestionar equipos y compartir información interna y externa. (Nieva, 2018)
- **Grupos focales:** es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público, utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. (Merino, 2015)



Actividades de aprendizaje recomendadas

- **Lecturas**

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, Anexo 1: Recolección y análisis de información, 2020) Unidad 1: en el apartado 1.1. revise los fundamentos de la recolección de información, revise los elementos del plan de recolección de datos y cómo se desarrolla el cuestionario. Además, revise los elementos para realizar una entrevista. Del apartado 1.2. revise características de cada una de las técnicas de análisis de datos.

- (Ramos March, 2018) desde la página 37 a la 50: observe como se realiza el proceso de gestión de interesados para el caso de la implantación del sistema ERP, tome en cuenta el cuestionario que se propone y revise el planteamiento de las preguntas.

- **Aprendizaje autónomo**

(Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010): Realice un análisis de los ejercicios propuestos sobre recolección y preparación de datos que se encuentran en el libro Metodología de la Investigación en el capítulo 9.

- **Aprendizaje práctico experimental**

Actividad calificada foro 1

Comience el desarrollo del foro 1 realizando la planificación de la recolección de información para un caso de estudio y proponga un primer bosquejo del plan y del cuestionario; para ello considere la estrategia propuesta en el caso de estudio (apartado 1.1.) de esta guía.

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría realizaremos la presentación de la asignatura y las indicaciones acerca de las actividades recomendadas y las actividades calificadas. Hablaremos sobre el problema de la vida real que deberán analizar para la actividad del foro 1.



Autoevaluación 1

Le invito a realizar la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Los tipos de técnicas de recolección de información pueden ser:
 - a. Abiertas, cerradas y mixtas.
 - b. Comprobación, comparación y rastreo.
 - c. Orales, oculares y escritas.
2. Las técnicas de recolección oral pueden ser:
 - a. Entrevista y encuesta.
 - b. Revisión selectiva y comprobación.
 - c. Revisión analítica y revisión selectiva.
3. Los requisitos de un instrumento de recolección de información son:
 - a. Confiabilidad, validez y objetividad.
 - b. Escalas y rangos de medición.
 - c. Cuestionario y encuesta.
4. Los instrumentos del análisis de información son:
 - a. Grupos focales y juicio de expertos.
 - b. Comprobación y comparación.
 - c. Revisión y rastreo.

5. El cuestionario consiste en:
 - a. Una lista de aspectos a verificar en un proceso.
 - b. Un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.
 - c. Un conjunto de fuentes de información primaria.
6. La entrevista es:
 - a. La revisión estadística de datos.
 - b. El análisis de hechos.
 - c. La recopilación de información mediante contacto directo con las personas.
7. El juicio de expertos consiste en:
 - a. La búsqueda sistemática de hechos.
 - b. La revisión ocular de información.
 - c. Las opiniones de expertos sobre el proyecto.
8. La encuesta:
 - a. Se somete a juicio de experto para determinar su valor.
 - b. Obtiene información de un grupo socialmente significativo de personas.
 - c. Obtiene información del universo de personas investigadas.
9. Las técnicas oculares se orientan a:
 - a. El estudio de objetos, hechos y situaciones sociales.
 - b. La revisión estadística de datos.
 - c. El diálogo consensuado entre expertos.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

10. La confiabilidad de un instrumento de evaluación se alcanza si:

- a. El instrumento es permeable a los sesgos o tendencias.
- b. El instrumento produce resultados consistentes.
- c. El instrumento mide variables que pretende medir.

[Ir al solucionario](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



Semana 2



Unidad 2. Manejo de interesados

El fundamento teórico de la gestión de interesados se encuentra condensado en la Unidad 2 (González Eras, 2020), que ofrece descripciones sobre los tipos de interesados y las estrategias de desarrollo de cada fase. Además, revise el siguiente resumen de la gestión de interesados que contiene los conceptos claves de la temática. Usted también puede realizar su propio resumen con los aspectos que a su parecer son importantes.

[La Gestión de los Interesados del Proyecto](#)

El estudio de esta semana se enfoca en la identificación de interesados, por lo que hablaremos de las estrategias que podemos utilizar para crear un perfil de interesado que permita reconocer su interés, posición e influencia con respecto al desarrollo del proyecto tecnológico.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

2.1. Interesados

Los interesados del proyecto son individuos, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectados, de forma positiva o negativa, por una decisión, actividad o resultado de un proyecto. Identificar a los Interesados es el proceso que consiste en identificar a todas las personas u organizaciones activamente involucradas por el proyecto que influyen en el proyecto y sus entregables para obtener información relevante relativa a su interés, participación e impacto en el éxito del proyecto. (Project Management Institute, 2020)

Los interesados pueden ser internos, por ejemplo: junta directiva, gerente, directores departamentales y empleados que utilizarán directamente el sistema; y, externos, por ejemplo: empresas que prestan servicios, empresas aliadas, etc. Podemos encontrar información en varias fuentes como son: en las entrevistas a los directivos, documentos de la empresa, factores ambientales (es decir en el contexto de la empresa), entre otros. Revise la Unidad 2 (González Eras, 2020), donde se ha preparado un resumen de los tipos de interesados y las fuentes donde se puede obtener información sobre cada uno de ellos.

2.2. Estrategias

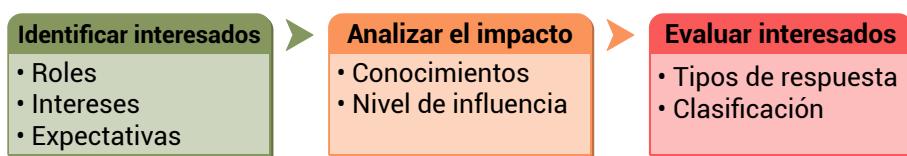
Una vez identificados los posibles interesados del proyecto de TI, es necesario realizar un estudio sobre sus características y necesidades de información, de tal forma de reunir los insumos para un plan de comunicaciones. A continuación, se proponen algunas estrategias para realizar el análisis de los interesados en un proyecto de TI (Project Management Institute, 2020), los cuales le invito a revisar en detalle.

■ Análisis de Interesados

El análisis de interesados permite identificar qué intereses particulares deben tenerse en cuenta a lo largo del proyecto, reconocer las relaciones que existen entre los interesados y, con esa información, planificar de mejor manera las comunicaciones hacia los interesados, alineando sus expectativas e incrementando su apoyo durante las fases del proyecto (Angulo Aguirre, 2014). La figura 6 presenta un resumen de los tres momentos que comprende el análisis, con los aspectos a tomarse en cuenta en cada uno de ellos. (Project Management Institute, 2020)

Figura 6.

Estrategia para la evaluación de interesados



Fuente: Propia.

La identificación de los interesados se concentra en el reconocimiento de aquellas personas y organizaciones que se encuentran relacionadas con el proyecto. Se puede utilizar algunos criterios para la selección, como por ejemplo: roles, intereses y expectativas. Este proceso comienza con el reconocimiento de interesados como son patrocinadores, proveedores y después se amplía la búsqueda por medio de entrevistas a interesados potenciales.

El análisis del impacto, tiene por objeto priorizar a los interesados a fin de garantizar el uso eficiente del esfuerzo para comunicar y gestionar sus expectativas. Esto es aplicable según el conocimiento de los interesados con respecto al proyecto como a su nivel de influencia dentro del grupo al que pertenecen.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

La evaluación a los interesados implica el estudio de sus respuestas hacia eventos y el planteamiento de vías de acción que permitan incrementar su participación en las actividades y mitigar los impactos negativos potenciales durante el desarrollo del proyecto.

Entonces, como podrá notar, el análisis de los interesados es fundamental para el éxito del proyecto, porque, conociendo a los interesados y sus particularidades, se puede optimizar la transmisión de información hacia los grupos de interés. Ahora bien, se pueden usar modelos para realizar la formación de estos grupos, en base a los criterios mencionados anteriormente. La tabla 1 presenta algunos de estos modelos, como se puede observar, cada uno posee características y criterios a evaluar (poder, interés, influencia), que pueden ser considerados como dominios durante el proceso de recolección de datos.

Cabe mencionar que para los tres primeros modelos se utiliza un esquema de plano cartesiano, en donde establecemos una correlación entre cada una de estas variables y ubicamos a cada interesado en un cuadrante según la información obtenida en el proceso de recolección. En cuanto al modelo de prominencia, utiliza diagramas de Venn para establecer tres dimensiones: urgencia, legitimidad y poder, y ubican a los interesados de acuerdo a niveles que indican la estrategia de atención que se asigna a cada uno. Finalmente, el resultado del proceso de análisis se refleja en el registro de interesados que es una matriz en la cual por cada interesado se presenta el nivel alcanzado en cada una de las dimensiones definidas en el análisis.

Tabla 1.
Modelos de clasificación de interesados

| Modelo | Criterios de clasificación |
|-------------------------------------|--|
| Matriz de poder/ interés | Nivel de autoridad (poder) y nivel de preocupación (interés). |
| Matriz de poder/ influencia | Nivel de autoridad (poder) y participación activa (influencia). |
| Matriz de influencia/ impacto | Participación activa (influencia) y capacidad de efectuar cambios en el proyecto (impacto). |
| Modelo de prominencia | Poder (capacidad de imponer su voluntad), urgencia (necesidad de atención inmediata) y legitimidad (su participación es adecuada). |

Fuente: (Project Management Institute, 2020)

Caso de estudio 2

Continuando con el desarrollo de nuestro caso de estudio, analizaremos el trabajo presentado en (Ramos March, 2018), sobre la empresa Comunidad Valenciana (CV). Recordemos que en la semana anterior construimos un plan para la recolección de información de los interesados; ahora vamos a realizar algunos supuestos sobre los resultados obtenidos y con ellos desarrollaremos el análisis de interesados. Para esto, tomemos en cuenta las siguientes precisiones sobre la información obtenida de cada interesado en proceso de recolección.

Interesados internos

- **Interesado 1:** director ejecutivo, dispone de nivel de poder e influencia alto y a favor de que se realice el proyecto.
- **Interesado 2:** gerente de la compañía, con el máximo nivel de poder e influencia, tiene la última palabra en las decisiones del proyecto, y está dispuesto a apoyarlo activamente.

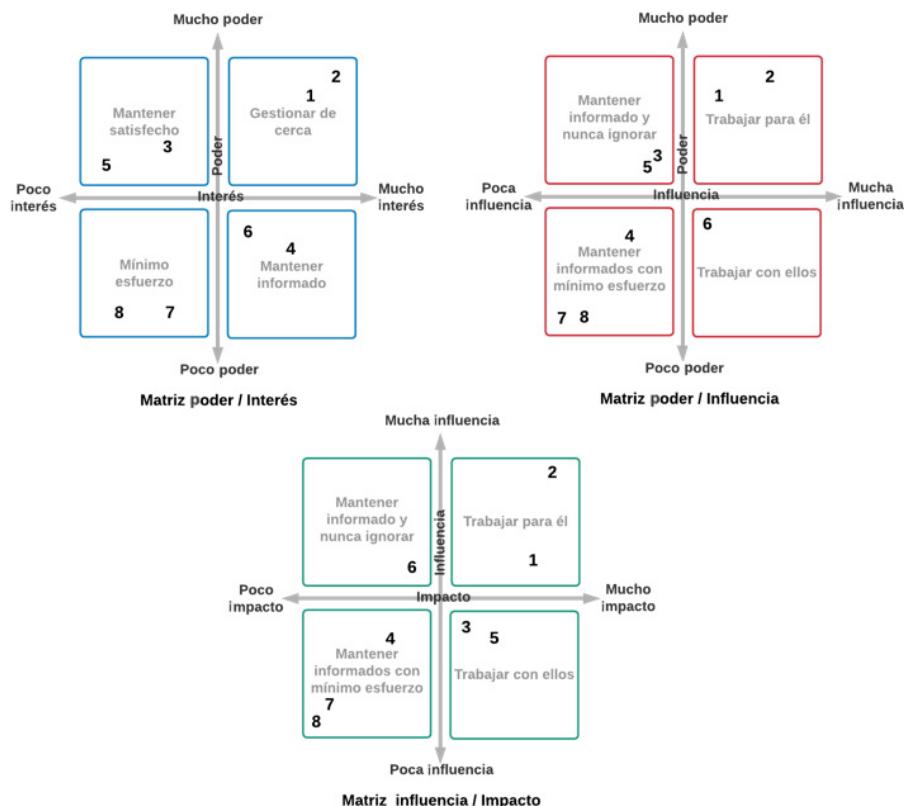
- **Interesado 3:** responsable comercial, debido a su comportamiento parece que no tiene interés por nuestro proyecto. Durante la presentación, no realizó preguntas y estuvo la mayor parte del tiempo utilizando su teléfono móvil. Todavía no se conoce el porqué de su actitud ni podemos detallar su nivel de poder, pero es inferior al de los interesados descritos anteriormente.
- **Interesado 4:** comercial, ha estado atento durante la presentación, necesitamos obtener más datos, pero por el momento tiene interés y parece que apoyará el proyecto.
- **Interesado 5:** responsable de administración, parece estar totalmente en contra de nuestro proyecto, por sus interrupciones como “este sistema es demasiado complejo” o “no es tan rápido como parece”. Sabemos que este actor será quien más funciones realice sobre el software, por lo que será crucial conseguir involucrarlo.
- **Interesado 6:** técnico de almacén, la empresa cliente tiene el almacén ordenado por carteles y sin informatizar. Este interesado acudió a la reunión para ver las características del sistema por si en un futuro deciden automatizarlo, aunque también se encargará de la gestión logística y emisión y recepción de pedidos de proveedor. Da indicios de estar a favor, pero al igual que el comercial, es pronto para poder clasificarlo correctamente.
- **Interesados 7 y 8:** operarios, estas dos personas no acudieron a la presentación, ya que no van a trabajar con el aplicativo; por lo que nos trasmitió el gerente, sus funciones son únicamente el uso de la maquinaria y apenas tienen relación con otros empleados, lo que se resume en bajo nivel de poder e influencia.

Interesados externos

- **Empresa 1:** compañía transportista, esta organización no tiene un nivel de poder o influencia suficiente como para comprometerla en el proyecto, además parece estar totalmente al margen y actuar de forma neutra. Los únicos cambios en los que se verán afectados serán los formatos de los documentos que nuestro cliente le entregue. Por tanto, en la planificación del involucramiento de los interesados, no se tendrá en cuenta a esta empresa, ya que posteriormente tampoco se realizará ninguna acción en el proceso de gestionar su involucramiento.
- **Empresa 2:** fábrica textil, le alquila maquinaria al distribuidor de ropa para que estos puedan confeccionar cierta parte. Igual que en el caso anterior, no tiene ni poder ni influencia, ya que nuestro sistema solo les puede presentar algunas modificaciones en las herramientas de reportes. Con este interesado externo actuaremos de manera similar al anterior.
- **Empresa 3:** asesoría financiera, el cliente tiene contratados sus servicios para ayudar a la gestión de la tesorería y los presupuestos. Esta organización, a diferencia de las anteriores, quiere estar informada de los cambios producidos por los resultados del proyecto aunque no tiene ni poder ni influencia; pero lo solicita para poder optimizar su gestión interna.

Ahora, con esta información vamos a realizar el proceso de análisis de los interesados internos, según las matrices de poder/influencia, poder/interés e influencia/impacto. Como se observa en la figura 7 en la matriz poder/interés es destacable el hecho de que tanto el responsable comercial como el de administración, se encuentran en la casilla de mantener satisfechos, lo cual, no va a ser sencillo, sobre todo para el interesado 5, ya que desde antes del inicio del proyecto tenía una actitud de rechazo hacia el nuevo sistema.

Figura 7.
Análisis de interesados internos para la empresa CV



Fuente: Propia.

En cuanto a la matriz poder/influencia, se deduce que en la organización los niveles de poder e influencia están directamente relacionados; a mayor poder, mayor influencia, a excepción del técnico de almacén, quien podría resultarnos de ayuda para involucrar al resto de personas. Estos resultados reafirman la importancia de la correcta gestión para los interesados tres y cinco, ya que tienen un nivel de poder importante y un grado de influencia medio. Finalmente, en la matriz influencia/impacto se refleja que tanto el responsable comercial como el administrativo pueden causar cambios en la planificación o ejecución del proyecto. El reto será gestionar el involucramiento de estas personas de la manera adecuada para que apoyen el cambio de sistema ERP.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

La figura 8 presenta el registro de interesados; como podemos ver, para cada interesado (interno y externo) se identifica el cargo y el nivel alcanzado en cada una de las dimensiones de las tres matrices. Al final se realiza una evaluación en la cual se usa un criterio que engloba el resultado obtenido en cada una de las dimensiones. Por ejemplo, el interesado 1 tiene valores de alto y muy alto en cada dimensión, lo cual indica que la posición del interesado es de apoyo.

Figura 8.
Registro de interesados para la empresa CV

| Nombre | Interno | Cargo | Poder | Influencia | Interés | Impacto | Evaluación |
|--------------|---------|--------------------------|----------|------------|------------|------------|---------------|
| Interesado 1 | Si | Dir. ejecutivo | Muy alto | Alta | Muy alto | Muy alto | Apoyo |
| Interesado 2 | Si | Gerente | Máximo | Máxima | Máximo | Máximo | Líder |
| Interesado 3 | Si | Respons. comercial | Medio | Media | Bajo | Medio alto | Reticente |
| Interesado 4 | Si | Comercial | Bajo | Baja | Alto | Bajo | Apoyo |
| Interesado 5 | Si | Respons. administración | Medio | Media | Muy bajo | Alto | Muy reticente |
| Interesado 6 | Si | Técnico de almacén | Bajo | Medio alta | Medio alto | Medio | Apoyo |
| Interesado 7 | Si | Operario | Muy bajo | Muy baja | Bajo | Muy bajo | Neutral |
| Interesado 8 | Si | Operario | Muy bajo | Muy baja | Muy bajo | Muy bajo | Neutral |
| Empresa 1 | No | Transportista | Muy bajo | Muy baja | Muy bajo | Muy bajo | Desconocedor |
| Empresa 2 | No | Alquilador de maquinaria | Muy bajo | Muy baja | Muy bajo | Muy bajo | Desconocedor |
| Empresa 3 | No | Asesoría externa | Muy bajo | Muy baja | Bajo | Muy bajo | Neutral |

Fuente: (Ramos March, 2018)

Para completar el proceso de análisis, en la evaluación de la participación de los interesados utilizamos las matrices de la figura 9. En la primera matriz establecemos el alcance e impacto del proyecto sobre los interesados, mientras que en la segunda definimos su estado de participación actual (obtenido del registro de interesados), y determinamos el nivel de participación deseado; este análisis permite la identificación de aquellos interesados a los que se deberá prestar mayor atención, de tal forma que se puede planificar estrategias específicas que mejoren su nivel de participación.

Figura 9.*Matrices para la evaluación de interesados para la empresa CV*

| Nº | Nombre/grupo/interesado | Alcance en el proyecto | Impacto en el proyecto |
|----|-------------------------------|--|--|
| 1 | Dir. Ejecutivo | Análisis de información para la toma de decisiones y control de procesos. | Apoyo total al desarrollo del proyecto. |
| 2 | Gerente | Análisis de información junto con el director ejecutivo. | |
| 3 | Responsable comercial | Gestión de clientes, generación de ofertas y recobros. | Puede provocar cambios en la planificación y ejecución del proyecto. |
| 4 | Comercial | Gestión de clientes, generación de ofertas y recobros. Una vez realizada la venta el responsable comercial no está al tanto de la gestión del pedido/facturación. | Apoyo total al desarrollo del proyecto. |
| 5 | Responsable de administración | Venta, facturación de compras y contabilidad. | Puede provocar cambios en la planificación y ejecución del proyecto. |
| 6 | Técnico de almacén | Alta nuevos artículos, gestión emisión (pedido) y recepción pedidos de proveedor, gestión logística (Movimientos manuales de almacén, inventario, etc.). | Apoyo al desarrollo del proyecto. |

Alcance e impacto del proyecto sobre los interesados

| Interesado | Desconocedor | Reticente | Neutral | Partidario | Líder |
|------------|--------------|-----------|---------|------------|-------|
| 1 | | | | C D | |
| 2 | | | | | C D |
| 3 | | C | | D | |
| 4 | | | | C D | |
| 5 | | C | | D | |
| 6 | | | | C D | |
| 7 | | | C D | | |
| 8 | | | C D | | |

Donde C (Current) es el estado actual y D (Desirable) es el estado deseable

Fuente: Propia.



Actividades de aprendizaje recomendadas

▪ Lecturas

Realice una lectura comprensiva analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2020). Unidad 2: En el apartado 2.1. revise los pasos para la identificación de interesados. Del apartado 2.2. revise características de cada una de las estrategias de análisis de interesados.
- (Córdova, 2021). Revise el video sobre la planificación de interesados (<https://www.youtube.com/watch?v=4nI7xcmiLbs>), analice los formatos y los pasos para el desarrollo del modelo de prominencia.

▪ Aprendizaje autónomo

- (Ramos March, 2018). Desde la página 50 a la 54: observe como se realiza el proceso de gestión de interesados para el caso de la implantación del sistema ERP, tome en cuenta el cuestionario que se propone y revise el planteamiento de las preguntas.

▪ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada foro 1

Comience el desarrollo de la actividad 1 realizando el análisis de interesados para un caso de estudio y proponga un primer bosquejo del registro de interesados. Para ello, considere la estrategia propuesta en el caso de estudio (apartado 2.2.) de esta guía.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Actividad calificada cuestionario 1

Desarrolle el cuestionario EVA1, para ello debe revisar previamente los contenidos de las unidades 1 y 2 de la guía, además de las lecturas sugeridas en cada semana.

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría hablaremos sobre la actividad calificada actividad 1 en la cual se darán sugerencias para su desarrollo. También se podrá hacer una revisión de avances sobre la actividad calificada foro 1 y se contestarán las inquietudes de los estudiantes.



Autoevaluación 2

Le invito a realizar la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Identificar interesados es:
 - a. Reconocer expertos para el análisis de información.
 - b. Reconocer actores internos y externos vinculados en el proyecto de TI.
 - c. Reconocer proveedores de servicios.
2. Los factores ambientales de la empresa a tomar en cuenta son:
 - a. Cultura, marco de gobernanza de la organización y clima político.
 - b. La documentación y análisis de procesos.
 - c. Las contrataciones externas de la empresa.
3. El análisis de interesados obtiene:
 - a. Lista de interesados e información relevante sobre ellos.
 - b. Lista de proveedores de servicios.
 - c. Lista de expertos en temas específicos.
4. La matriz de poder/interés:
 - a. Clasifica a los interesados según sus funciones.
 - b. Agrupa a los interesados según sus relaciones internas.
 - c. Agrupa a los interesados según su nivel de autoridad.

5. La matriz de poder/influencia:
 - a. Agrupa a los interesados según sus conexiones externas.
 - b. Agrupa a los interesados según su nivel de influencia.
 - c. Clasifica a los interesados según departamentos.
6. La matriz de impacto/influencia:
 - a. Clasifica a los interesados por su capacidad de causar cambios.
 - b. Agrupa a los interesados por su nivel de autoridad.
 - c. Agrupa a los interesados por sus relaciones internas.
7. Planificar la gestión de interesados implica:
 - a. Desarrollo de enfoques para involucrar a los interesados según sus necesidades.
 - b. Controlar el involucramiento de los interesados.
 - c. Evaluar la participación de los interesados.
8. La gestión del involucramiento de los interesados implica:
 - a. Planificar reuniones y juicios de expertos.
 - b. Controlar los procesos de comunicación con los interesados.
 - c. Gestionar las necesidades de los interesados mediante negociación y comunicación.
9. El control del involucramiento de los interesados implica:
 - a. Definir un plan de comunicaciones.
 - b. Ajustar las estrategias y planes para lograr una participación activa y adecuada de los interesados.
 - c. Definir una matriz de interesados.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

10. La matriz de interesados:

- a. Permite el registro de los miembros del equipo de desarrollo del proyecto.
- b. Permite el registro de los interesados del proyecto.
- c. Permite el registro de los proveedores de la empresa.

[Ir al solucionario](#)



Semana 3

Para el segundo momento del proceso de aprendizaje, desarrollaremos habilidades y destrezas en la planificación de las comunicaciones de un proyecto tecnológico, así como en la comunicación oral. Para ello, en la tercera semana estudiaremos las técnicas de análisis de las comunicaciones para alcanzar la capacidad de desarrollar una planificación de las comunicaciones del proyecto. Luego, en la cuarta semana, revisaremos los procesos de comunicación oral y las estrategias para comunicar información. Como resultado, se genera un plan de comunicaciones del proyecto que indica la forma en que los interesados recibirán información sobre el desarrollo del proyecto tecnológico.

Durante las tutorías estableceremos un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión de la teoría; y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en situaciones de la vida real. Por otro lado, las actividades calificadas en este momento se concentran en tres: foro 1 y caso 1 (tercera semana), donde se presenta el plan de recolección de datos y el análisis de interesados; además del cuestionario 2 (cuarta semana), que permite evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 10.

Desarrollo del resultado de aprendizaje 1 en las semanas 3 y 4



Fuente: Autoría propia.



Unidad 3. Administración de las comunicaciones

El fundamento teórico de la gestión de comunicaciones se encuentra en (Project Management Institute, 2020), donde puede revisar las características de los tres procesos. Por último, tome en cuenta el siguiente resumen sobre la gestión de las comunicaciones, que contiene los conceptos claves de la temática. Usted también puede realizar su propio resumen con los aspectos que a su parecer son importantes.

Resumen de la gestión de las comunicaciones

El estudio de esta semana se enfoca en la planificación de las comunicaciones, por lo que hablaremos de las estrategias que podemos utilizar para crear un plan de comunicaciones para establecer la ruta que permita agilizar las interacciones entre

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

interesados y flujo de información sobre el proyecto. Por eso, un insumo vital es el registro de interesados, donde se reflejan las características de cada interesado y las consideraciones sobre su nivel de participación en el proyecto. Además, en la unidad 3 (González Eras, 2020), se encuentran descripciones sobre los aspectos importantes de la planificación de las comunicaciones.

3.1. Análisis de las comunicaciones

El análisis de las comunicaciones permite determinar las necesidades de información de los interesados para responder a sus requerimientos de información y comunicación; por ejemplo, quién necesita qué información, cuándo la necesitará, cómo le será proporcionada y por quién; siempre considerando que las necesidades de información y los métodos de distribución varían según el entorno organizacional y las características del proyecto de TI (Angulo Aguirre, 2014). El siguiente diagrama presenta los pasos y técnicas para planificar las comunicaciones del proyecto.

Figura 11.

Planificación de las comunicaciones



Fuente: Guía PMBOK, 2015.

En cuanto a las entradas, el plan para la dirección del proyecto proporciona información sobre cómo se ejecutará, monitoreará,

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

controlará y cerrará el proyecto; además se encuentra el registro de interesados con los perfiles de los involucrados en el proyecto. Con esta información podemos establecer los entregables de cada fase del proyecto y estrategias para manejar las necesidades de información de cada interesado en cuanto a la frecuencia, formato y medio de comunicación (figura 12).

Figura 12.

Planes contenidos en el plan de gestión del proyecto

| Subplanes | Objetivo | Relación con el plan de comunicación |
|-------------------------|---|---|
| Gestión de alcance | Establece las actividades necesarias para desarrollar, monitorear y controlar el alcance del proyecto. | Especifica como se obtendrá la aceptación de los entregables completos del proyecto. |
| Gestión de requisitos | Describe como se analizarán, documentarán y gestionarán los requisitos. | Define como serán reportados las actividades asociadas a los requisitos y qué se informará sobre éstas. |
| Gestión de cronograma | Establece los criterios y las actividades a llevar a cabo para desarrollar, monitorear y controlar el cronograma. | Define los formatos y la frecuencia de presentación de los diferentes informes relativos al cronograma. |
| Gestión de los costos | Describe la forma en que se planificarán, estructurarán y controlarán los costos del proyecto. | Define los formatos y la frecuencia de presentación de los diferentes informes de costos. |
| Registro de interesados | Proporciona detalles sobre los participantes en el proyecto y sus intereses en el mismo. | Proporciona la información necesaria para planificar la comunicación con los interesados del proyecto. |

Fuente: Guía PMBOK, 2015.

Con respecto a las herramientas y técnicas, el análisis de los requerimientos de las comunicaciones define el número de canales de comunicación que se van a establecer entre los interesados;

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

la tecnología de las comunicaciones establece qué técnicas o tecnologías se usarán para la comunicación y depende de factores ambientales y de los requisitos del proyecto; los modelos de comunicación incluyen los elementos que intervienen durante el envío y la recepción de la información y los procesos que se realizan entre ellos; los métodos de comunicación se emplean para compartir la información entre los interesados del proyecto; y, finalmente los contenidos a desarrollar, que se refieren a los entregables que recibirán los involucrados por cada etapa de la duración del proyecto. En (González Eras, Unidad 3: Planificación de las comunicaciones, 2020) se encuentra el detalle de todas las herramientas mencionadas, además de algunos ejemplos de su aplicación en la planificación de las comunicaciones.

3.2. Plan de comunicaciones

El plan de comunicaciones reúne todas las consideraciones establecidas para la distribución de la información a los involucrados durante el desarrollo del proyecto tecnológico mediante la aplicación de modelos de comunicación, estilos de redacción y estrategias de socialización de información. Tome en cuenta los elementos mencionados en el diagrama presentado a continuación, que resume los aspectos de la distribución de las comunicaciones.

Figura 13.
Elementos de la estrategia de las comunicaciones

| | |
|--------------------------|--|
| Modelo de comunicación ► | <ul style="list-style-type: none"> • Emisor - receptor • Ciclos de retroalimentación • Barreras a la comunicación |
| Medios de comunicación ► | <ul style="list-style-type: none"> • Oral o escrita • Formal o informal • Presencial u online |
| Método de comunicación ► | <ul style="list-style-type: none"> • Interactiva: multidireccional, llamadas, chats, videoconferencias. • Push: receptores específicos, memos, informes, blogs, emails. • Pull: audiencias grandes, grandes volúmenes de información, intranets, wikis, repositorios. |
| Estilo de redacción ► | <ul style="list-style-type: none"> • Voz activa o pasiva • Estructura de oraciones • Selección de palabras |
| Gestión de reuniones ► | <ul style="list-style-type: none"> • Formal o informal • Manejo de conflictos |
| Presentación oral ► | <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje corporal • Soportes visuales |
| Negociación ► | <ul style="list-style-type: none"> • Consensos • Conflictos |

Fuente: Guía PMBOK, 2015.

Toda la información sobre la planificación de las comunicaciones se concentra en la matriz de comunicaciones, en la que cada fila representa al interesado (o grupos de interesados) y en cada columna se encuentra un aspecto de la estrategia de comunicación. La figura 14 presenta una representación de la matriz de

comunicaciones con indicaciones y ejemplos para llenar cada una de las columnas.

Figura 14.
Matriz de comunicaciones

| Comunicación | Objetivo | Contenido | Formato | Medio |
|--|--|--|--|---|
| Entregable del proyecto. Ejemplo: Acta de reunión, presentación de reunión. Reporte de avance (semanal, mensual). | Motivo por el cual se reúne la información y se distribuye Ejemplo: informar a los interesados de los avances. | Número de entregables.t Ejemplo: Agenda minutos de reunión y otros específicos de cada comunicación. | Memo impreso, un correo electrónico, diapositiva, archivo de procesador de palabras, sitio web del proyecto. | Distribución impresa por correo interno, correo electrónico, publicación electrónica, conversación cara a cara, llamada en conferencia. |
| Frecuencia | Plazo para confirmar recepción | Responsable | Aprobador | Audiencia/ Receptores |
| Plazo de tiempo (ciclo) en el que se envía la información. Ejemplo: diario semanal, intersemanal, mensual, trimestral. | Tiempo del que dispone la audiencia (receptores) para confirmar que recibieron la información, transcurrido el plazo se asume que es aceptada sin observaciones. | Persona (nombre y apellido o roll) responsable de emitir la comunicación. | Persona responsable de autorizar la divulgación, en caso de tratarse de información sensible o confidencial. | Roles de los receptores Ejemplo: El sponsor del proyecto, integrantes del equipo, interesados de las áreas de negocio, interesados de las áreas de soporte (administración, finanzas, legal). |

Fuente: Guía PMBOK, 2015.

Caso de estudio 3

Continuando con el desarrollo de nuestro caso de estudio sobre la empresa Comunidad Valenciana (CV) (Ramos March, 2018), recordemos que en la semana anterior construimos el registro de

interesados en el cual consta el perfil de los involucrados. Ahora vamos a realizar algunos supuestos sobre los insumos para la planificación de las comunicaciones y con ellos desarrollaremos la matriz de comunicaciones.

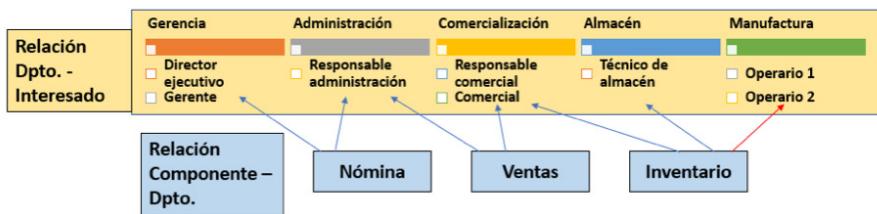
- Desde el plan de gestión de proyecto se establece que el proyecto desarrollará 3 componentes: Inventario, Nómina y Ventas, tendrá una duración de 9 meses: 3 meses para cada componente. Se ha establecido fases de desarrollo que, en líneas generales, propone un tiempo de desarrollo por componente de 3 meses. El primer mes se desarrollará las fases de análisis y diseño, el segundo mes el desarrollo y pruebas, y el tercer mes la validación y capacitación.
- En cuanto a los entregables o contenidos se realizarán por cada componente y se enviarán a los involucrados de los departamentos relacionados con cada componente. Los tipos de contenido a distribuir son: informes de avance de fase, informes de avance total del componente y manuales de usuario.

Ahora, con esta información, vamos a realizar el proceso de análisis de las comunicaciones. Empecemos definiendo el número de canales posibles para los 8 interesados internos del proyecto; utilizando la fórmula se obtiene un total de 28 canales, por lo cual es necesario priorizar aquellos canales que son vitales para las comunicaciones, incluso se puede considerar agrupar a involucrados según su perfil de interés, poder e influencia, y establecer un solo canal y estrategias para la distribución de información. En el caso de la empresa CV, puede crearse un canal para el gerente de la empresa (líder), otro para el director ejecutivo, comercial y técnico de almacén (apoyo) y establecer canales personales con el responsable comercial y de administración (reticente).

Otra forma es relacionar a los interesados con los departamentos al que pertenecen y los componentes con los que está relacionado cada departamento. De esta forma, el número de canales se reduce y se puede establecer estrategias de comunicación grupales para los interesados. En el caso de los involucrados reticentes, se puede definir estrategias de comunicación para manejar sus preocupaciones sobre el componente y el avance del sistema en general.

Figura 15.

Estrategia para la gestión de canales de comunicación de la empresa CV



Fuente: Propia.

Los siguientes elementos a definir tienen que ver con las tecnologías de la información y los métodos de comunicación. En el caso de la empresa CV, no disponen de una Intranet o de plataformas de comunicación, y considerando que la empresa no tiene sucursales, se puede definir estrategias como reuniones físicas, el uso del correo electrónico y el desarrollo de informes digitales. Con respecto a los métodos de comunicación, podemos establecer comunicaciones interactivas para los involucrados de alto poder e influencia y que requieren de una gestión cercana de sus comunicaciones (involucrados 1, 2, 3, 5), una comunicación *push* para aquellos que solo necesitan ser informados de los avances (involucrados 6 y 4), y una comunicación *pull* para los interesados que requieren un mínimo esfuerzo en la estrategia de comunicación (involucrados 7 y 8).

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Finalmente, para el desarrollo de la matriz de comunicaciones, utilizaremos el segundo enfoque para el manejo de los canales agrupando a los interesados por departamento y componente. Como se ve en el ejemplo de la figura 16, para el componente de ventas, se define la distribución de las comunicaciones según el avance de las fases “análisis y diseño”, estableciendo momentos como la convocatoria a la reunión de informe de avance, el envío del informe de avance para aprobación de los involucrados. Consideré la información de cada columna, la cual varía según las características del proyecto y el entorno de la empresa. También vemos un ejemplo de la adquisición de una plataforma, en el cual se envía un informe y documentos relacionados, como presupuesto aprobado del proyecto, para la revisión y aprobación de la Gerencia y Administración.

Figura 16.

Ejemplo de la matriz de comunicaciones de la empresa CV

| Comunicación | Objetivo | Contenido | Formato | Medio | Frecuencia | Plazo para confirmar recepción | Responsable Grupo de desarrollo | Aprobador Empresa CV | Audiencia/ Receptores a qué interesados |
|--|--|--|----------------------------|---------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Convocatoria a reunión de avance de componente | Informar del avance de la fase de análisis y diseño | Memorándum, orden del día | Documentos digitales (pdf) | mensual | correo electrónico | 1 día | Asistente del grupo de desarrollo | Participantes | Gerencia Administración Comercialización |
| Informe de avance de fases de componente de Ventas | Aprobar el informe de avance de la fase de análisis y diseño | Acta de reunión, lista de asistentes, informe de avance | Documentos digitales (pdf) | mensual | correo electrónico | 2 días | Director del proyecto de desarrollo | Gerente, responsable administrativo y comercial | Gerencia Administración Comercialización |
| Adquisición de la plataforma en la nube | Enviar informe para la compra de la plataforma en la nube | Memorándum, informe de compra, proformas, presupuesto del proyecto | Documentos digitales (pdf) | mensual | correo electrónico | 3 días | Director del proyecto de desarrollo | Gerente y responsable administrativo | Gerencia Administración |

Fuente: Propia.



Actividades de aprendizaje recomendadas

■ Lecturas

Realice una lectura comprensiva analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, Unidad 3: Planificación de las comunicaciones, 2020), unidad 3: En el apartado 3.1. revise cuales son los insumos para la planificación de las comunicaciones. Del apartado 3.2. revise las estrategias para la planificación de las comunicaciones.
- (García Girón & Hinostroza Lozada, 2018), desde la página 19 a la 31: observe como se realiza el planteamiento de la gestión comunicaciones el caso “Modelo de mejoras de e-servicios municipales”, tome en cuenta en la página 30 el planteamiento del registro de interesados y el plan de las comunicaciones establecido.

■ Aprendizaje autónomo

- (Certiprof, 2021). Revise el video sobre la [gestión de comunicaciones](#), analice las fases del proceso de gestión y las herramientas y estrategias que se consideran en cada una de las fases.
- (CetCampus, 2020). Revise el video sobre el [monitoreo de las comunicaciones](#), las fases del proceso de gestión y las herramientas y estrategias que se consideran en cada una de las fases.

- **Aprendizaje práctico experimental**

Actividad calificada actividad 2

Comience el desarrollo de la actividad 2 de la planificación de las comunicaciones para un caso de estudio y proponga un primer bosquejo del plan de las comunicaciones, para ello considere la estrategia propuesta en el caso de estudio (apartado 3.2.) de esta guía.

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría hablaremos sobre las actividades calificadas, actividad 2 y foro 2 y las sugerencias para su desarrollo, así como se dará el espacio para la presentación de bosquejos de cada una de las actividades.



Autoevaluación 3

Realice la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. En la planificación de las comunicaciones:
 - a. Se desarrolla un plan de comunicaciones para los interesados.
 - b. Se realiza el control de la distribución de las comunicaciones.
 - c. Se evalúa mediante juicio de expertos los procesos de comunicación.
2. Las actividades de comunicación pueden ser:
 - a. Emisor, receptor y oyente.
 - b. Oculares y orales.
 - c. Internas, externas, escritas u orales.
3. Los factores que influyen en la selección de la tecnología de comunicación son:
 - a. La influencia de los interesados en el proyecto.
 - b. La urgencia de la necesidad de la información y la disponibilidad de la tecnología.
 - c. El interés de los interesados en el proyecto.
4. La comunicación de tipo push:
 - a. Utiliza grandes volúmenes de información.
 - b. Se realiza entre dos o más partes.
 - c. Se envía a receptores específicos.

5. Entre las técnicas de socialización de información se encuentran:
 - a. Reuniones y presentaciones.
 - b. Validación y control.
 - c. Revisión directa y seguimiento de procesos.
6. La gestión de las comunicaciones:
 - a. Produce el plan de las comunicaciones del proyecto.
 - b. Genera información impresa y electrónica sobre el proyecto.
 - c. Produce la matriz de interesados del proyecto.
7. La información del proyecto se gestiona mediante herramientas de:
 - a. Análisis de datos estadísticos y de predicción.
 - b. Información física, electrónica y herramientas de gestión de proyectos.
 - c. Desarrollo de modelos lógicos de datos y bases de conocimiento.
8. Informar el desempeño del proyecto implica:
 - a. Informar sobre el comportamiento de los interesados del proyecto.
 - b. Informar sobre el comportamiento del grupo de desarrollo del proyecto.
 - c. Recopilar y distribuir información sobre el desarrollo del proyecto.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

9. El control de las comunicaciones:

- a. Genera la información de plataformas digitales del proyecto.
- b. Planifica las estrategias de comunicación para la gestión de información.
- c. Valida las comunicaciones mediante reuniones y juicio de expertos.

10. El registro de incidentes:

- a. Ayuda a monitorear responsables de la resolución de los incidentes.
- b. Registra las necesidades de información de los interesados.
- c. Registra las actividades planificadas para la comunicación del proyecto.

[Ir al solucionario](#)



Semana 4



Unidad 4. Comunicación oral

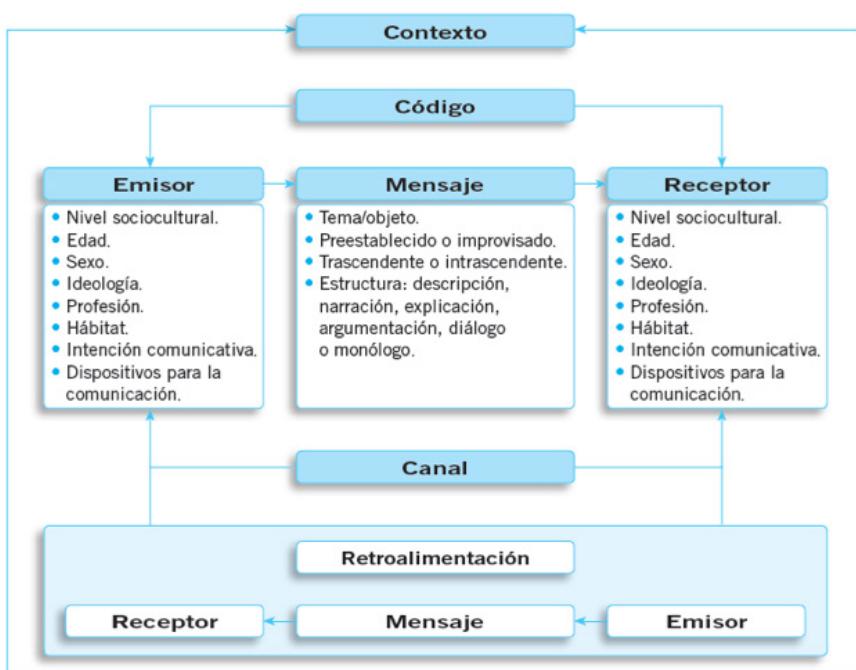
4.1. Nociones de comunicación oral

La 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 (aire). “La comunicación humana surge por diferentes necesidades, tales como el contacto, la persuasión y la expansión. En primer término, por la urgencia de comunicar a otros sus pensamientos, sentimientos, angustias o necesidades básicas: compartir. En el segundo caso, predomina la urgencia de modificar los pensamientos de los demás y hacerlos coincidir con el propio: persuadir. En el tercero, la tendencia de perpetuar la hegemonía como ser natural: informar”. (Lória Meneses, 2012)

Como se ve en la figura 17, durante el proceso de comunicación se relacionan varios elementos: el emisor y el receptor interactúan con el mensaje desde su conocimiento y contexto, mensaje es el conjunto de datos estructurados que contienen la información a transmitir, y para ello, se utiliza un código que varía según el

contexto del receptor; el canal es el medio por el cual se envía el mensaje (el aire en el caso de una conversación). Además, cabe considerar el proceso de retroalimentación del mensaje, que puede darse entre receptor y emisor. (Santos García, 2012)

Figura 17.
Elementos de la comunicación



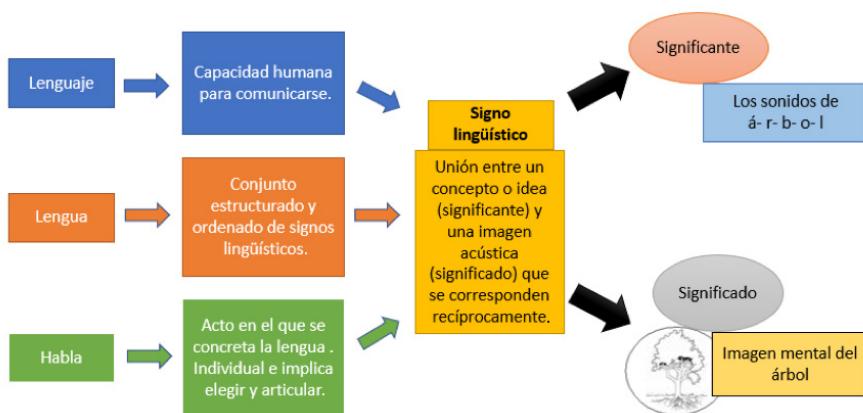
Fuente: (Cantú Ortiz & Roque Segovia, 2014)

Otro aspecto importante en la comunicación oral tiene que ver con la relación entre el lenguaje, la lengua y el habla, de tal forma que el lenguaje es la capacidad humana para comunicarse, la lengua reúne un conjunto ordenado de signos y el habla es el acto en elegir y articular un conjunto de sonidos. Estos elementos tienen como base el signo lingüístico que es la unión del significante y significado de un objeto. Como se ve en la figura, el significante del objeto “árbol” está conformado por un conjunto de sonidos que presenta

a cada una de las letras que confirman la palabra; mientras que, el significado del objeto árbol tiene que ver con la imagen mental que la persona tiene del objeto, que está condicionada a su experiencia y conocimiento.

Figura 18.

Relación entre lenguaje, lengua y habla



Fuente: Propia.

Por otra parte, la comunicación oral no solo involucra los elementos descritos anteriormente, sino que utiliza otras formas de expresión relativas a gestos y posturas, a las que se denominan “comunicación no verbal”, mediante el cual se transmite un mensaje por medio de gestos, signos o indicios. Podemos destacar los siguientes elementos del lenguaje no verbal (Comunicación oral, 2021):

- **La apariencia personal:** forma de vestir, peinarse o condiciones de aseo, que pueden provocar sensaciones de rechazo o bienvenida.
- **La mirada:** la forma de mirar expresa emociones, aversiones, deseos o inquietudes revelando el estado del interlocutor.

- **La expresión facial:** que puede revelar el grado de interés, comprensión y estado emocional.
- **Los gestos:** tales como el movimiento de manos, permite destacar palabras o frases importantes en el contexto del mensaje.
- **La postura:** la postura física y forma de andar reflejan actitudes y sentimientos, propios y hacia los demás.
- **La proximidad y el contacto físico:** que sirve para dar indicios sobre el tipo de relación entre los interlocutores.

4.2. Recursos y técnicas para la expresión oral

La expresión oral es “el conjunto de técnicas que son utilizadas por el hombre para poder comunicarse de forma oral y efectiva” (Wikipedia, 2021). Entre sus características se encuentran: fluidez en el uso de las palabras, ritmo que le da armonía y acentuación al lenguaje, coherencia de las ideas, lenguaje corporal según el mensaje, dicción en la pronunciación de palabras, tono y fuerza de voz para dar énfasis; y, claridad y precisión del mensaje. (Briceño, 2021)

Uno de los recursos en la expresión oral es la voz, la cual implica un recorrido del aire desde los pulmones, su paso por el aparato fonador hasta su salida al exterior formando sonidos que componen tanto las palabras como el discurso en general (Santos García, 2012). Según (Lória Meneses, 2012) las características de la voz son:

- **Modulación:** es la articulación de diferentes sonidos cuya variación mejora el discurso, evitando que se convierta en algo aburrido, tedioso, monótono.

- **Velocidad:** hace alusión a la rapidez o lentitud con que se pronuncian las palabras en un período, de tal forma que el discurso sea ni tan rápido que fatigue, ni tan despacio que provoque monotonía.
- **Volumen:** está relacionado con la energía usada en la emisión de los sonidos, que provoca sonidos fuertes, débiles, suaves y bajos. Es acertado hablar con intensidad suficiente para ser oído por todo el auditorio, pero no gritar.
- **Tono:** se cataloga según la forma de hablar, una voz gruesa significa que tiene un tono grave y una voz fina un tono agudo. En el discurso debe existir un control sobre las variaciones tonales para ganar la atención del público.
- **Ritmo:** tiene que ver con las pausas para respirar que se requieren en el discurso, el cual debe tener variaciones rítmicas para ser dinámico y comprensible.
- **Pausa:** permite agrupar las palabras, de tal forma que el orador pueda tomar aire para continuar en su acto discursivo.
- **Énfasis:** consiste en la fuerza que se pone en ciertas expresiones del discurso para resaltarlas.

En la siguiente figura se ha realizado un resumen sobre los temas de este apartado, tome en cuenta los aspectos relacionados con las características de la expresión oral y la voz, los problemas y técnicas de la expresión oral.

Figura 19.*Resumen sobre la expresión oral*

| Características de la expresión oral | Problemas de la expresión oral | Técnicas de expresión oral | Características de la voz |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fluidez y ritmo. • Coherencia, claridad y precisión. • Dicción, tono y fuerza de voz. • Lenguaje corporal. | <ul style="list-style-type: none"> • Vaguedades. • Imprecisiones. • Uso de palabras innecesarias. • Muletillas. | <ul style="list-style-type: none"> • Figuras retóricas, metáforas, metonimias, ironías, símil, etc. • Presentación de datos (visual). • Buen uso del lenguaje. | <ul style="list-style-type: none"> • Modulación. • Velocidad. • Volumen. • Tono. • Ritmo. • Pausa. • Énfasis. |

Fuente: Propia.

Tipos de expresión oral

Existen diferentes tipos de expresión oral como son: la conversación, la tormenta de ideas, la entrevista, el diálogo, el discurso, entre otras. En esta ocasión nos centraremos en analizar el diálogo, para explicar sus características y técnicas. Tome en cuenta los elementos de estos tipos de expresión para el desarrollo del caso de estudio que se presenta en esta semana.

Según (Comunicación oral, 2021), el diálogo consiste en la comunicación oral básica entre dos o más personas. Según (REA; 2021) diálogo es: “una plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos”. Para lograr un diálogo eficaz, se deben mantener las siguientes actitudes: confianza, respeto, distensión e interés; las cuales se demuestran por el tono de voz, expresión, atención, etc. El diálogo requiere del cumplimiento de las siguientes condiciones: presencia de dos o más interlocutores, alternancia en las respuestas, intercambio de información, idioma común para ambos interlocutores y cohesión y coherencia en las exposiciones.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Caso de estudio 4

Caso 4.1: Analicemos el siguiente caso de estudio en el cual se pondrán en práctica algunas de las técnicas de comunicación oral mencionadas en esta semana:

En una reunión de trabajo con compañeros/as del mismo departamento. ¿Qué actitudes se deben mantener durante dicha reunión para que la misma sea lo más eficaz posible?

En este caso, según (Comunicación oral, 2021) las actitudes a mantener son:

Confianza. Al pertenecer a la misma empresa, es obvio que el contenido y la información tratada en dicha reunión debo mantenerla en la más estricta confidencialidad.

Respeto. Debo respetar a todas las personas que intervienen en la reunión, no sólo de palabra, sino también con los gestos, miradas, etc.

Distensión. Procuraré que mis intervenciones no provoquen tensión en la reunión, y si durante la misma percibiese dicho síntoma, procuraré distender el ambiente (si es posible quitando importancia a alguna de las cosas expuestas, cambiando de tema, etcétera).

Interés. En todo momento debo mostrar interés por las intervenciones de los/as compañeros/as, así como por la de mis superiores.

Caso 4.2: Revise el video sobre [comunicación oral](#) y analice los aspectos que debe tener en cuenta un orador para realizar un exitoso proceso de expresión oral.



Actividades de aprendizaje recomendadas

■ Lecturas

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (Cantú Ortiz & Roque Segovia, 2014) Comunicación para Ingenieros: Revise los contenidos de la unidad 1 sobre el lenguaje y la cultura.
- (Ruiz Nicolás, 2020): Revise el video sobre [tipos de comunicación](#), tome nota de los tipos de comunicación según el PMBOK.

■ Aprendizaje autónomo

- (Lória Meneses, 2012), *Comunicación oral y escrita*: Revise la teoría de los capítulos 1 y 2, y realice los ejercicios propuestos al final de cada capítulo
- (Rodero, 2018), *Persuade con tu voz. Estrategias para sonar creíble*; revise el video y estudie las estrategias que se proponen para lograr un proceso exitoso de comunicación oral.

■ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada foro 2

Comience el desarrollo del foro 2, comience el desarrollo de las estrategias de comunicación para las situaciones propuestas.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

Actividad calificada cuestionario 1

Desarrolle el cuestionario EVA2, para ello debe revisar previamente los contenidos de las unidades 3 y 4 de la guía, además de las lecturas sugeridas en cada semana.

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría hablaremos sobre la actividad calificada foro 2 en la cual se darán sugerencias para su desarrollo. También se podrá hacer una revisión de avances sobre la actividad calificada actividad 2 y se contestarán las inquietudes de los estudiantes.



Autoevaluación 4

Realice la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Expresión oral es:

- a. El proceso de comunicación mediante textos científicos.
- b. El mecanismo en el cual se utiliza el habla para comunicar ideas.
- c. El proceso de comunicar ideas mediante imágenes.

2. Los elementos de la comunicación:

- a. Emisor, receptor y oyente.
- b. Oculares y orales.
- c. Internas, externas, escritas u orales.

3. La lengua es:

- a. El conjunto de símbolos para representar ideas.
- b. El conjunto de procesos de pensamiento lógico.
- c. Es un proceso mental en el cual las imágenes acústicas se asocian con conceptos.

4. La comunicación verbal:

- a. Utiliza grandes volúmenes de información.
- b. Utiliza palabras e inflexiones de la voz.
- c. Se envía a receptores específicos.

5. La comunicación no verbal:
 - a. Utiliza el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos del cuerpo.
 - b. Utiliza reuniones y presentaciones.
 - c. Revisión directa y seguimiento de procesos.
6. Para expresarse en público se consideran los siguientes elementos:
 - a. Visuales, vocales y verbales.
 - b. Cuestionario y encuesta.
 - c. Observación directa y de procesos.
7. Los elementos visuales para una buena expresión oral son:
 - a. Postura, vestimenta y expresión corporal.
 - b. Presentaciones y afiches.
 - c. Información física, electrónica y herramientas de gestión de proyectos.
8. Los elementos vocales para una buena expresión oral son:
 - a. Las articulaciones y modulaciones de la voz.
 - b. El envío de correos y memorándum.
 - c. Crear bancos de documentos.
9. El ritmo en una disertación oral corresponde a:
 - a. La información de plataformas digitales del proyecto.
 - b. Las variaciones rítmicas en el discurso, según las pausas para respirar.
 - c. La frecuencia de envío de información a los interesados.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

10. El tono se refiere a:

- a. La voz del orador (timbre agudo o grave).
- b. El registro de necesidades de información de los interesados.
- c. El registro de la planificación de las comunicaciones.

[Ir al solucionario](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



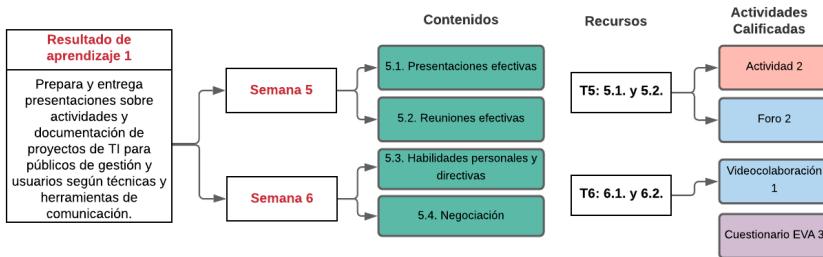
Semana 5

Para el tercer momento del proceso de aprendizaje, desarrollaremos los temas de presentaciones y reuniones efectivas, habilidades personales, directivas y negociación. Para ello, en la quinta semana estudiaremos cómo lograr una presentación que transmita el mensaje a los oyentes, además de las nociones de cómo llevar reuniones efectivas. Luego, en la sexta semana, revisaremos las habilidades que una persona debe poseer tanto para desenvolverse como parte de un equipo y como líder; adicionalmente, analizaremos las estrategias para lograr negociaciones exitosas.

Durante las tutorías estableceremos un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión de la teoría y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en situaciones de vida real. Por otro lado, las actividades calificadas en este momento se concentran en tres: foro 2 y actividad 2 (quinta semana), donde se presentan estrategias para casos de comunicación y el plan de las comunicaciones; además del cuestionario 2 y videocolaboración (sexta semana), que permite evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 20.

Desarrollo del resultado de aprendizaje 1 en las semanas 5 y 6



Fuente: Autoría propia.

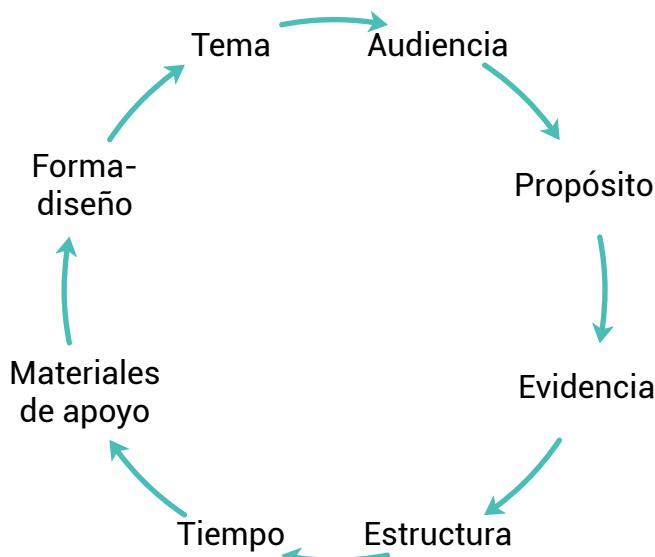


Unidad 5. Comunicación profesional

5.1. Presentaciones efectivas

El primer paso para obtener éxito en la presentación de un tema es planificar; por ello es importante dedicar el tiempo adecuado para organizar ideas e información, pensando en el objetivo final que es la transmisión adecuada de la información, de manera exitosa, hasta el público esperado. Le invito a revisar el siguiente esquema como referencia del desarrollo de una presentación efectiva.

Figura 21.
Partes para construir presentaciones exitosas



Fuente: Cárdenas, 2017.

Actualmente existen otras formas de presentación, las cuales son utilizadas para convencer a los oyentes de una idea o proyecto. Es el caso del elevator pitch, el cual se puede aplicar en cualquier situación de la vida cotidiana cuando se dispone de poco tiempo para realizar la presentación y se busca un alto impacto.

Elevator pitch

Consiste en una forma de presentar las ideas de negocio ante potenciales clientes o terceras personas que de alguna u otra forma estén interesados en ella, su característica principal consiste en transmitir un mensaje en un tiempo mínimo y lograr en ese tiempo, convencer a la persona.

Pasos para elaborar un elevator pitch

Los pasos para elaborar un elevator pitch son:

1. Tener claridad en lo que se ofrece:

Es necesaria la claridad para la lograr una expresión adecuada, siempre teniendo en mente cuál es objetivo de la presentación y por qué es necesario para el público al que se dirige.

2. Conocimiento y experiencia

Es importante explicar qué experiencia tiene la persona que realiza el elevator pitch y se debe realizar en el menor número de palabras posibles. La idea es que el nombre sea lo suficientemente sonoro como para que los clientes o inversores lo recuerden, al igual que se queden con la imagen del interlocutor.

3. En qué consiste la idea

El siguiente paso es explicar contundentemente la idea sin dar pie a redundancias que no permitan el entendimiento; por lo tanto, se necesita brevedad y exactitud, dar un mayor énfasis a las palabras clave del discurso y hacerlo en el menor tiempo posible.

4. Por qué la idea es diferente a otras

Se debe destacar en poco tiempo, porqué la idea que se ofrece es innovadora, por lo tanto, se debe resaltar los atributos destacables del tema.

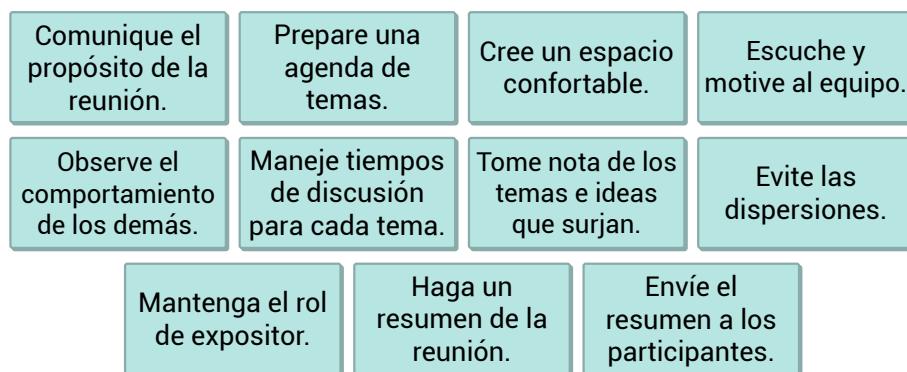
5. Cuál es la oferta de valor de la idea

El discurso debe resaltar los beneficios directos e indirectos que se pueden obtener si se suma al proyecto. Debe personalizarse el discurso de tal forma que afecte directamente a las necesidades del interlocutor.

5.2. Reuniones efectivas

En el contexto de las comunicaciones de proyectos de TI, las reuniones se utilizan para discutir y abordar los asuntos pertinentes del proyecto durante la dirección y gestión del trabajo del mismo. Las reuniones deben prepararse con una agenda bien definida, con un propósito, un objetivo y un marco temporal y deben ser adecuadamente documentadas con actas de reunión y lista de acciones a realizar.

La figura 22 presenta un conjunto de buenas prácticas para una reunión exitosa, con la intención de que lo aplique en la actividad propuesta en el foro de esta semana.

Figura 22.*Buenas prácticas para reuniones exitosas*

Fuente: Innovación y acción, 2017.

Caso de estudio 5

Caso 5.1: Veamos ahora dos posibles elevator pitch para un mismo discurso, tomemos nota de las variaciones que existen entre los dos y como estas afectan a la transmisión del mensaje. Como podemos observar, aunque el ejemplo 1 ofrece un mayor detalle de la idea, el ejemplo 2 tiene un mayor impacto y puede aplicarse cuando el tiempo de la presentación de la idea es muy corto.

Ejemplo 1:

«Hola, mi nombre es Juan Manzanero y me dedico a la consultoría especializada en el desarrollo de nuevos modelos de negocio dentro de la industria farmacéutica. Intentamos aplicar un modelo de asesoría y acompañamiento basado en planes, estrategias y soluciones corporativas de alto nivel y envergadura. De ser posible, me gustaría contar con usted para explicarle minuciosamente cuáles son los puntos esenciales de nuestra propuesta de valor y el marco general de la misma. No sé, quizás le interese».

Ejemplo 2:

«Soy Juan Manzanero y me dedico a la consultoría de empresas en la industria farmacéutica. Ofrecemos un modelo único y diferente para la implementación de estrategias y resultados competitivos. Me gustaría que se sumara a nuestro proyecto. Seguro que no se arrepentirá».

Caso 5.2: Revise el video [Presentaciones Efectivas](#) (Nieto, 2017), tome en cuenta las observaciones que el autor realiza sobre la presentación de Steve Jobs, obtenga sus propias apreciaciones sobre la presentación.

Caso 5.3: Revise los videos, [Parodia sobre reuniones inefectivas](#) (Magoclip, 2013) y [7 Consejos para conseguir reuniones de trabajo efectivas](#) (Negocios y empresa, 2017), analice ambos videos y luego establezca los criterios para corregir la reunión y hacerla efectiva.



Actividades de aprendizaje recomendadas

▪ Lecturas

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2020) Unidad 5: En el apartado 5.1. revise los pasos para lograr presentaciones exitosas. En el apartado 5.2. revise características de las reuniones efectivas.
- (Cárdenas, 2017): Revise los conceptos básicos de las presentaciones efectivas.

- **Aprendizaje autónomo**

- Revise los siguientes videos para reforzar los contenidos de esta semana:

REA 5: [Consejos para armar presentaciones](#): Presenta pasos para elaborar presentaciones.

REA 6: [Presentaciones efectivas](#): Explica los pasos para el desarrollo de presentaciones de impacto.

REA 7: [Reuniones efectivas](#): Presenta consejos para el desarrollo de reuniones efectivas.

- **Aprendizaje práctico experimental**

Actividad calificada videocolaboración

Comience el desarrollo de la videocolaboración del primer bimestre realizando un primer bosquejo de la presentación del plan de comunicaciones del caso de estudio; tome nota de las sugerencias de esta unidad para su elaboración.

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría hablaremos sobre la actividad calificada videocolaboración en la cual se darán sugerencias para su desarrollo.



Autoevaluación 5

Realice la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Para preparar presentaciones exitosas se requiere:
 - a. Un buen auditorio.
 - b. Hablar fluidamente.
 - c. Planificar correctamente.
2. La estructura de la exposición está compuesta de:
 - a. Introducción, desarrollo y conclusión.
 - b. Problema, objetivos, contenidos.
 - c. Tema, logotipo y lugar.
3. La distribución ideal del tiempo asignado para una exposición es:
 - a. Introducción 5%, desarrollo 85%, conclusión 10%.
 - b. Introducción 10%, desarrollo 65%, conclusión 25%.
 - c. Introducción 10%, desarrollo 80%, conclusión 10%.
4. Los materiales audiovisuales pueden ser:
 - a. Fotografías, pinturas, bocetos.
 - b. Dioramas, rotafolios, acetatos.
 - c. Videos, películas, presentaciones digitales.
5. Entre las actividades que realiza el expositor se encuentra:
 - a. Un esquema mental del orden de exposición de ideas.
 - b. Un acta con el resumen de la reunión.
 - c. Un perfil de los co-expositores en caso de haberlos.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

6. Uno de los hábitos que distraen al público de un auditorio es:
 - a. La presentación organizada de las ideas.
 - b. Las muletillas.
 - c. La vestimenta discreta del expositor.
7. Los folletos que se entrega al público sirven:
 - a. Para ser leídos por el expositor durante su intervención.
 - b. Para registrar la asistencia de los interesados.
 - c. Como fuente de información adicional para el público.
8. La comunicación no verbal comprende:
 - a. los gestos, posición y movimientos de las personas.
 - b. Los sonidos relacionados con el lenguaje.
 - c. Las evidencias de la exposición.
9. Los tipos de exposición pueden ser:
 - a. Orales y escritas.
 - b. Descriptivas narrativas, directivas y argumentativas.
 - c. Cualitativas y cuantitativas.
10. Al final de una exposición se realiza:
 - a. La constancia de la asistencia los interesados.
 - b. La planificación de la exposición.
 - c. Las evaluaciones y autoevaluaciones de la exposición.

[Ir al solucionario](#)



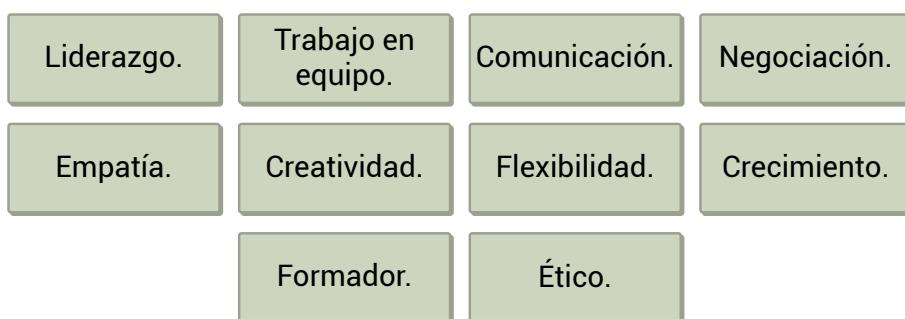
Semana 6

5.3. Habilidades personales y directivas

En los proyectos de TI se aplican las habilidades personales y directivas para coordinar y armonizar el grupo hacia el logro de los objetivos del proyecto. La mayoría de las habilidades de comunicación son comunes a la dirección general y a la dirección de proyectos de TI: escuchar activamente, incrementar el conocimiento del equipo para mejorar su rendimiento, gestionar las expectativas y persuadir a interesados para llevar a cabo una acción son algunas de ellas. Así mismo, las habilidades directivas permiten alcanzar consensos, influir en los interesados y lograr acuerdos que beneficien al proyecto en sí.

Figura 23.

Diez habilidades directivas destacables

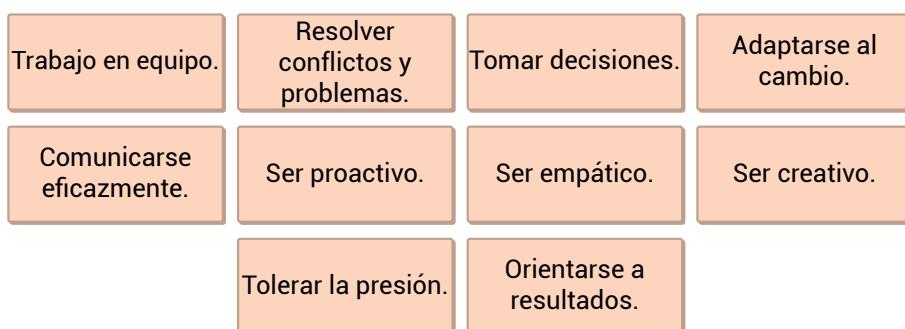


Fuente: González, 2015.

La Figura 23 presenta aquellas habilidades que son necesarias para ser un líder de grupo. Como se puede ver, están estrechamente

relacionadas con las habilidades personales (figura 24), ya que representan aptitudes personales y competencias sociales que permiten a las personas integrarse con éxito en los ambientes laborales y por ende en grupos de trabajo. De esta forma, una persona que ha desarrollado sus habilidades personales tiene mayores posibilidades de adquirir y perfeccionar habilidades directivas y en consecuencia ser un buen líder.

Figura 24.
Habilidades personales



Fuente: González, 2015.

Caso de estudio habilidades personales

Caso 1: Revisemos el siguiente caso de estudio y realicemos un planteamiento de cómo abordar la situación que se presenta.

La empresa de desarrollo InnovaTech ha recibido un contrato para desarrollar el sistema de control de pasajeros del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cuenca. Ahora mismo, InnovaTech se encuentra en la mitad del plazo de desarrollo de la empresa MAELSA, por lo que se ve en la necesidad de designar al desarrollador senior 1 Max Loján para que sea jefe de grupo para el nuevo proyecto con el Municipio de Cuenca. ¿Qué habilidades personales debe poseer el Ing. Loján para enfrentar esta nueva designación?

Como se observa, es necesario destacar que un jefe de grupo debe poseer habilidades personales que el permitan al mismo liderar al equipo y tener su confianza; por lo tanto, el nuevo jefe de grupo de desarrollo deberá ser proactivo, adaptarse fácilmente al cambio, tolerar la presión y ser empático con su nuevo entorno.

Caso 2: Revise el video [Video final habilidades directivas](#) (Santamaría, 2016), tome nota de las características personales de cada integrante del equipo 1 y establezca qué habilidades personales les falta desarrollar.

Caso de estudio 6

Caso 6.1: Analicemos el siguiente caso de estudio, el cual propone una situación para determinar las habilidades directivas del jefe de desarrollo del proyecto.

La empresa de desarrollo InnovaTech ha comenzado el desarrollo del sistema de control de pasajeros del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cuenca. El Ing. Max Loján, jefe de grupo de este proyecto, ya ha designado a su equipo de trabajo y el equipo ha establecido las actividades que cada uno desarrollará para llevar adelante el plan de comunicaciones con el Municipio de Cuenca.

Surge una complicación, que el Ing. Loján se encarga de la generación de los informes de fin de fase para los componentes del sistema y el envío de los mismos a los interesados del proyecto, lo cual ha retrasado la entrega de los mismos. ¿Qué habilidades directivas debe poner en práctica el Ing. Loján para enfrentar esta complicación en el manejo de las comunicaciones del proyecto?

Como vemos, existe un gran problema en la forma de dirigir del jefe de desarrollo del proyecto, el cual consiste en que no delega funciones a sus subordinados, lo cual provoca un retraso en las entregas. Entonces, es necesario que esta persona utilice

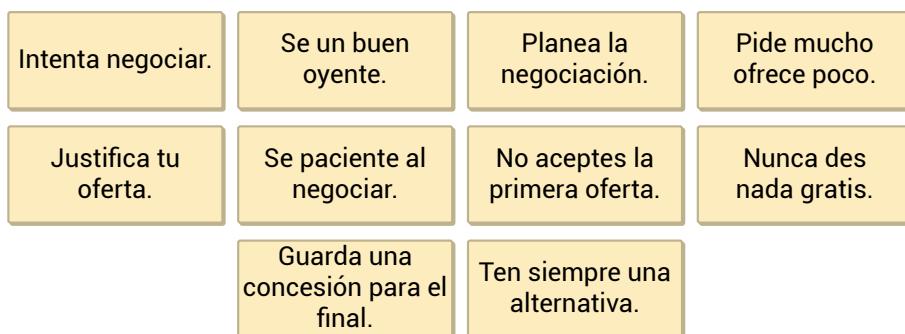
habilidades de trabajo en equipo, además, sea flexible en la delegación de funciones y empodere a sus compañeros para que puedan realizar las actividades que él realiza con eficacia. De esta forma las actividades se realizan en los plazos establecidos y todos los integrantes del equipo trabajan en armonía.

Caso 7: Revise el video [Líder vs Jefe](#) (Elizondo Sánchez, 2011), analice el comportamiento de los dos tipos de Jefe, obtenga sus propias apreciaciones sobre las situaciones que se presentan y reconozca qué habilidades directivas se aplican.

5.4. Negociación

Las negociaciones han cobrado relevancia en el ámbito empresarial de ahí la importancia, de conocer qué factores componen e intervienen en las negociaciones, los tipos de negociaciones existentes, y qué consideraciones se deben tener a la hora de negociar. En el contexto del desarrollo de proyectos de TI negociar permite alcanzar acuerdos con los interesados que beneficien al desarrollo del proyecto y resuelvan conflictos en torno a requerimientos y resistencia a la implementación.

Consideré además el siguiente diagrama, que reúne tips para realizar negociaciones efectivas, tome nota de todas, ya que le ayudarán para el desarrollo de la actividad calificada de la semana.

Figura 25.*Cómo negociar mejor*

Fuente: Cabrera, 2011.

Además, analicemos la siguiente tabla donde se resume algunas estrategias de negociación y cuándo pueden ser aplicadas. En todos los casos se debe buscar el equilibrio de tal forma que el negociador alcance el objetivo buscado sin que la contraparte se sienta particularmente afectada. De esta forma se debe buscar un ganar-ganar, a pesar de que inicialmente la situación no se presente de esa manera.

Tabla 2.

| Estrategias para negociar | ¿Cuándo usarla? | Aspecto negativo | Aspecto positivo |
|---------------------------|---|--------------------------------|---|
| Evitar | Cuando aparecen temas no previstos | Puede incrementar el conflicto | Ganar tiempo |
| Imponer | Cuando la otra parte no tiene alternativas | Perjudica la relación | Obtener lo que se quiere |
| Pactar | Cuando no hay tiempo y se está al mismo nivel | Las dos partes pierden | Las dos partes ganan |
| Ceder | Cuando se prevé un retorno de la concesión | No se obtiene lo que se quiere | Favorece la relación |
| Colaborar | Cuando interesa tanto el beneficio como la relación | Requiere tiempo y creatividad | Las dos partes ganan más de lo previsto |

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Caso de estudio 8

Caso 8.1: Ahora, revisemos el siguiente caso de estudio, en donde es necesario establecer una estrategia de negociación que permita resolver el conflicto con la mayor ganancia posible.

La empresa de desarrollo InnovaTech ha comenzado el desarrollo del sistema de control de pasajeros del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cuenca, pero el proyecto ha sufrido un retraso, en vista de que el Municipio de Cuenca se ha retrasado en la compra de la plataforma para la gestión de información en la nube por falta de presupuesto, lo cual amenaza con retrasar el proyecto, y por tanto, incumplir el contrato resultado en un perjuicio directo para InnovaTech.

El Ing. Max Loján, jefe de grupo, consulta la posibilidad de alquilar los servicios en la nube que tiene InnovaTech para temporalmente solventar el problema del retraso en la compra. ¿Qué estrategia de negociación debe poner en práctica el Ing. Loján para enfrentar esta complicación y lograr que todos los involucrados salgan ganando?

Como se observa se puede optar entre pactar con la contraparte para ganar tiempo en el desarrollo del proyecto; otra alternativa es colaborar con la contraparte para lograr un avance en el desarrollo ofreciendo la alternativa de alquiler de servidores. De esta forma, se alcanza el beneficio y se mantiene la relación con la contraparte.

Caso 8.2: Revise el video [Caso de negociación 2](#) (Lucena, 2016), analice la situación desde la estrategia de negociación ganar-ganar, obtenga sus propias conclusiones.



Actividades de aprendizaje recomendadas

▪ Lecturas

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2020). Unidad 5: En el apartado 5.3. revise cuáles son las habilidades personales y directivas que requiere un profesional. En el apartado 5.4. analice las estrategias para lograr negociaciones adecuadas.
- (Whetten, 2011): Revise las unidades 3, 4, 7 y 9 del texto complementario, analice las situaciones que se presentan en estos apartados.

▪ Aprendizaje autónomo

- Revise el siguiente video para reforzar los contenidos de esta semana:

REA 8: [Habilidades directivas](#): Presenta las habilidades que posee un líder.

▪ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada videocolaboración

Continúe el desarrollo de la videocolaboración del primer bimestre para la presentación del plan de comunicaciones del caso de estudio; tome nota de las sugerencias de esta unidad para su elaboración.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

- **Tutoría semanal**

En el espacio de la tutoría hablaremos sobre la actividad calificada videocolaboración en la cual se darán sugerencias para su desarrollo.



Autoevaluación 6

Realice la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. La principal característica de una reunión efectiva es:
 - a. Analiza diversos temas sin orden específico.
 - b. Que cumple el objetivo para el que fue convocada.
 - c. Necesita de tiempos extremadamente largos.
2. Los tipos de reuniones en un proyecto de TI son:
 - a. Informativas, tormenta de ideas y toma decisiones.
 - b. Oculares y orales.
 - c. Internas, externas, escritas u orales.
3. Las habilidades personales permiten:
 - a. El conjunto de símbolos para representar ideas.
 - b. El conjunto de procesos de pensamiento lógico.
 - c. Desarrollo del autoconocimiento y soluciones analíticas de problemas.
4. Las habilidades directivas permiten:
 - a. Utilizar grandes volúmenes de información.
 - b. Motivar para proporcionar estímulo y confianza.
 - c. Enviar información a receptores específicos.

5. Entre las habilidades directivas se encuentran:
 - a. El contacto visual, los gestos faciales, los movimientos del cuerpo.
 - b. La ética, empatía y comunicación.
 - c. La revisión directa y seguimiento de procesos.
6. Negociar es:
 - a. Resolver conflictos entre personas relacionadas con el proyecto.
 - b. Identificar las necesidades de información de los interesados.
 - c. Planificar las comunicaciones hacia interesados.
7. Una presentación efectiva considera:
 - a. Tema, audiencia y propósito de la presentación.
 - b. Presentaciones y afiches.
 - c. Información física, electrónica y herramientas de gestión de proyectos.
8. En una presentación, las evidencias constituyen:
 - a. El respaldo de veracidad de lo expuesto.
 - b. El envío de correos y memorándum.
 - c. Crear bancos de documentos.
9. En un proyecto los conflictos son causados por:
 - a. Generación de la información de plataformas digitales del proyecto.
 - b. Requisitos incongruentes y ruptura de las comunicaciones.
 - c. La frecuencia de envío de información a los interesados.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

10. La estructura de una presentación contiene:

- a. Introducción, desarrollo y conclusión.
- b. El registro de necesidades de información de los interesados.
- c. El registro de la planificación de las comunicaciones.

[Ir al solucionario](#)

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas



Actividades finales del bimestre



Semana 7

Estimado estudiante, durante la presente semana es necesario empezar a hacer una revisión de lo estudiado durante las semanas pasadas, con el fin de identificar aquellos temas en los que aún tenga dudas. Una vez haya identificado aquellos temas comuníquese con su tutor solicitando la ayuda respectiva.

Recuerde que el tutor siempre tiene la predisposición de ayudarle a cumplir sus objetivos de estudio, para ello existen diferentes canales de comunicación que puede utilizar como son: e-mail, mensajes del EVA, vía telefónica en el horario de tutorías, además de Skype, y whatsapp.

Quiero recordarle también que durante esta semana podrá participar en la actividad suplementaria que aplica para quienes no pudieron participar en la videocolaboración de la semana 6, o para quienes deseen mejorar la nota que tuvieron en esta actividad.

Además, aplique lo aprendido en la actividad calificada de esta semana, que corresponde a la actividad suplementaria.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



Semana 8

Estimado estudiante, estamos finalizando el primer bimestre, durante esta última semana debe realizar la evaluación presencial del primer bimestre calificada sobre 10 puntos, la cual comprende una serie de preguntas sobre los diferentes temas del bimestre y también preguntas prácticas donde debe utilizar sus conocimientos para resolver un caso.

Además, le recuerdo que esta última semana puede solicitar la ayuda de su tutor para resolver dudas que tenga antes de la evaluación presencial. Le deseo muchos éxitos en el desarrollo de su evaluación.



Segundo bimestre

Resultado de aprendizaje 2

Prepara y entrega documentación técnica sobre proyectos de TI para públicos de gestión y usuarios según técnicas y herramientas de presentación escrita.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje

Empezamos el estudio del segundo bimestre de la asignatura de Comunicación Técnica y Profesional estableciendo los elementos necesarios para alcanzar el resultado de aprendizaje 2, el cual se desarrollará durante el segundo bimestre, reconociendo tres momentos del proceso de aprendizaje.

El **primer momento** se realiza durante las semanas 9 y 10 donde se estudia los conceptos básicos de la comunicación escrita, el desarrollo de párrafos y ensayos; el **segundo momento** se desarrolla en las semanas 11 y 12 donde se estudia aspectos relacionados con uso de estilos, plantillas y normas para la presentación de documentos; y, el **tercer momento**, se lleva a cabo en las semanas 13 y 14 con el estudio de las estrategias y estándares para el desarrollo de informes técnicos y manuales de usuario.

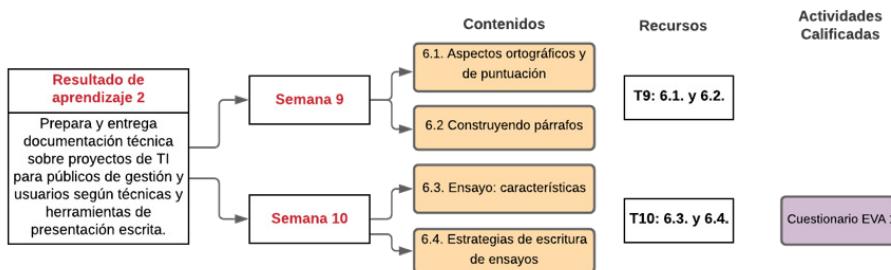
Hablemos ahora del primer momento del proceso de aprendizaje, el cual se concentra en alcanzar habilidades, conocimientos y destrezas en la comunicación escrita. Para ello, en la primera semana estudiaremos las técnicas básicas para la recolección

y análisis de información, para alcanzar la capacidad de crear un instrumento que permita obtener la información desde los interesados. Luego, en la segunda semana, estudiaremos los procedimientos indicados en el marco de trabajo de PMI, correspondientes a la gestión de interesados, para crear perfiles de interesados del proyecto en función de su poder, interés e influencia en el mismo. Como resultado, se genera un registro de interesados que es el insumo principal de la planificación de las comunicaciones de un proyecto.

Durante las tutorías se realizará un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión del fundamento teórico y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en situaciones de vida real. Por otro lado, las actividades calificadas en este momento se concentran en un cuestionario (semana 10), que permite evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 26.

Desarrollo del momento 1 para el resultado de aprendizaje 2



Fuente: Autoría propia.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



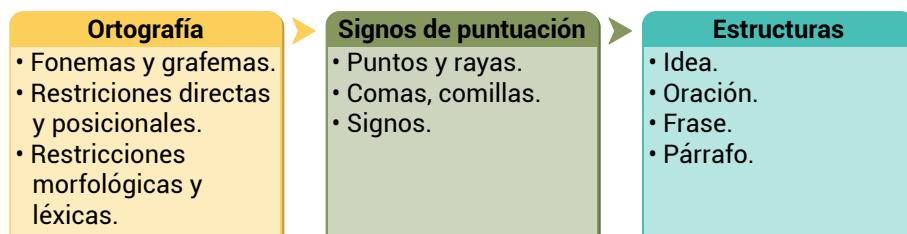
Semana 9



Unidad 6. Comunicación escrita

Escribir constituye un complejo proceso de comunicación, que implica la representación mental de los contenidos y las estructuras de los mensajes, que exige la aprobación de código gráfico y del sistema lingüístico. La escritura es un proceso que requiere la constante revisión del texto producido, la reflexión sobre la información pertinente para hacerlo comprensible, la discusión acerca de la organización de las ideas los procedimientos de cohesión usados, la ortografía, la puntuación y la adecuación al registro atendiendo a la situación comunicativa. En esta semana revisaremos las nociones básicas sobre la comunicación escrita, que son de utilidad a la hora de componer ideas y realizar escritos. Además, tome como referencia el siguiente diagrama para analizar los temas propuestos.

Figura 27.
Conceptos básicos de comunicación escrita



Fuente: Guerrero, 2011.

6.1. Aspectos ortográficos y de puntuación

La palabra ortografía proviene del griego *orthos*, “correcto” y *grafos* “grabar/escribir”; significa, por lo tanto, “escritura correcta”. Por lo tanto, la ortografía es el conjunto de normas de la lengua que regula la escritura, el uso de ciertas letras que generalmente se prestan a confusión, además de la ubicación de escrito. (Santos García, 2012)

Empezamos revisando errores comunes en la escritura, en donde existen problemas al escribir una palabra por la similitud entre sus grafemas y fonemas. Entendiendo que un grafema es la unidad mínima e indivisible de la escritura de una lengua y que un fonema es la unidad fonológica mínima, se dan casos en que los fonemas son similares a dos o más grafemas, lo cual produce errores al trasladar el sonido de los fonemas a una representación escrita.

Caamaño y Hernández (1984) asumen que las principales inconsistencias entre fonemas y grafemas son:

Tabla 3.*Principales inconsistencias entre fonemas y grafemas*

| Caso | Ejemplos |
|--|---|
| Un fonema es representado por uno o más grafemas | /x/ representado por "j" o "g" antes de e – i. /b/ representado por "v" o "b". |
| | /s/ representado por "s" o "c" antes de e – i, o "z" antes de a – o – u. |
| Un grafema que no representa sonido alguno | /Ø/ representado por "h" |

Fuente: Caamaño y Hernández, 1984.

Por otra parte, para Kaufman (2005), la relación entre fonemas y grafemas tiene cuatro tipos de restricciones distintas que cubren la escritura de todas las palabras.

Tabla 4.*Cuatro tipos de restricciones*

| Restricción | Ejemplo |
|--------------|--|
| Directas: | Un solo fonema para un grafema: A, E, O, F, T, L. Comparten sonoridad: S-C-Z, B-V, Y-LL, G-J, C-K-Q, M y N, P y B. Soportan más de un fonema: C y G, R y RR, H y CH, I y Y. No tienen sonido: U en QUE y GUE. |
| Posicionales | Antes de P y B se escribe M. Antes de V se escribe una N. |
| Morfológicas | Terminaciones verbales. Terminaciones de adjetivos. Prefijos, sufijos. |
| Léxicas | Parónimos. |

Fuente: Kaufman, 2005.

[Índice](#)[Primer bimestre](#)[Segundo bimestre](#)[Solucionario](#)[Referencias bibliográficas](#)

Por otro lado, (Morales, 2021) refiere errores comunes que comenten las personas a la hora de escribir. La siguiente tabla presenta ejemplos de cada uno de estos casos.

Tabla 5.
Errores comunes

| Error | Ejemplo |
|-------------------------------|--|
| De que | "Me acordé que" en lugar de "me acordé de que". "Me di cuenta que" en lugar de "me di cuenta de que". |
| Uso de la coma | Uso de la coma entre sujeto y verbo: "Marco, tomó el bus" en lugar de "Marco tomó el bus". Uso de la coma entre verbo y objeto: "Repasar la lección de lengua, era su pesadilla" en lugar de "Repasar la lección de lengua era su pesadilla". |
| Tilde en verbos en pasado | "Llevo" en lugar de "llevó", "tenía" en lugar de "tenía". "Esta" en lugar de "está". |
| Hecho/echo | "Nunca he hecho los deberes en inglés" y "Primero echo las cebollas a la sartén y luego corto los ajos". |
| Hubieron/han habido/habían | "Hubieron problemas" en lugar de "hubo problemas"; "han habido personas" en lugar de "ha habido personas"; "habían razones" en lugar de "hay razones". |

Fuente: Morales, 2021.

Uso de los signos de puntuación

Los signos de puntuación facilitan la comprensión de lo que se escribe o se lee. Además, nos permiten dar la entonación adecuada a la lectura. Las frases y oraciones pueden alterar el significado y sentido con el solo cambio de los signos ortográficos (Grupo de Investigación AVI , 2016). Existen varios tipos de signos de puntuación: para indicar pausas, entonaciones y signos auxiliares. La siguiente tabla presenta el uso de cada tipo de signos.

Tabla 6.
Uso de los signos

| Signos de puntuación | Uso |
|----------------------|---|
| Coma | Separar oraciones o frases. Encerrar una palabra o una frase incidental dentro de una oración principal. |
| | Antes de un modo conjuntivo. |
| Punto | Cuando termina (acaba) un escrito o una división de un texto (parte, capítulo, sección, etc.) |
| Puntos suspensivos | Entre corchetes al suprimir una parte de una copia literal de un texto. |
| Punto y coma | Para dividir las oraciones de una cláusula larga que ya contiene una o más comas, o unidas por una conjunción. |

Fuente: (Grupo de Investigación AVI , 2016)

6.2. Construyendo párrafos

Un párrafo es: “la estructura del discurso escrito que se caracteriza por contener una sola idea principal o frase tópica, la cual se puede hacer acompañar por ideas secundarias que la sustentan. Estructuralmente, termina en punto y aparte” (Lória Meneses, 2012). Por lo general, un párrafo puede ser deductivo e inductivo según la ubicación de la oración principal (frase tópica) dentro del párrafo. Es así que el párrafo es deductivo si la frase tópica se encuentra al inicio, e inductivo si la frase tópica se encuentra en el centro o al final del párrafo (Hernández, 1999, p. 193). Veamos a continuación un ejemplo de cada caso, donde la frase tópica se encuentra en negrita.

“La vida es una interesante caja de sorpresas. A veces, nos da alegrías; en otras ocasiones, tristezas. Sin embargo, debemos disfrutar sus manifestaciones, porque se vive esta una sola vez”.

“Hay rosas, claveles y lirios rojos. Las calas, las gardenias y las azucenas son blancas. La guaria y las violetas son moradas. **Las flores presentan una gama infinita de colores**”.

Existen diferentes tipos de párrafos según la naturaleza del discurso que conllevan:

- **Párrafo descriptivo:** el cual presenta características de un sujeto u objeto observado. Ejemplo:

“El conde Manuel, aunque pequeño de estatura, poseía grandes habilidades físicas. Su tez morena semejaba un lugareño de Santa María; sin embargo, era de la zona del Tulipán, lugar céntrico de la ciudad de Partenón”. (Loría, R., 2011)

- **Párrafo narrativo:** que cuenta una situación en específico. Ejemplo:

“La gente llegó a la ciudad a las 6 pm; sin embargo, parecía ser muy tarde. Se reunieron en el salón parroquial y tomaron la decisión de participar en la marcha del día siguiente”. (Loría, R., 2011)

- **Párrafo expositivo:** expresa el pensamiento del escritor. Ejemplo:

“La nación es, en primer lugar, un hecho vital y, en consecuencia, histórico. Es, además, un fenómeno social, político y económico. Estos tres últimos aspectos lo externo y cambiante han sido hasta ahora las rutas principales del historiador, que olvida, en su preocupación documental, el

plano profundo de la vida o lo capta únicamente de modo fragmentario en las biografías o en períodos aislados de la existencia de los pueblos". (Bonilla, en Fernández, 2000, p.48)

Revise el recurso en el cual se detallan los pasos para construir un párrafo.

Pasos para construir un párrafo

Casos de estudio 9

Caso 9.1: A continuación, se presentan algunos ejemplos del uso de signos de puntuación relacionados con diferentes tipos de signos, analice cada situación y aplique lo aprendido en su escritura diaria.

- **La coma en la unión de dos oraciones largas**

Hablé ayer por teléfono con el Sr. Jorge Cárdenas, y él me informó que todavía no ha presentado su examen.

- **La coma antes del modo conjuntivo**

El grupo de excursionistas salió al amanecer, pero no llegarán a su destino hasta la noche.

- **La coma antes de la cláusula subordinada larga**

Me veré obligado a faltar a la reunión, así que debo conseguir permiso del jefe para ausentarme el lunes del trabajo.

- **En una oración entre paréntesis el punto antes del paréntesis de cierre.**

En la reunión del Consejo Directivo se aprobó trabajar en los días feriados sólo cuatro horas. (El horario será de doce a cuatro de la tarde.)

- **El punto y coma para dividir dos oraciones largas que están unidas por una conjunción o varias comas.**

El anuncio es el arma más eficaz con que cuenta un comerciante; y un buen programa de anuncios aumentará las ventas y las ganancias de una corporación.

Caso 9.2: Veamos un ejemplo de la aplicación de estos pasos a la construcción del siguiente párrafo, en el cual la frase tópica (resaltada en rojo) presenta el tema del párrafo, luego tenemos una frase (en verde) que destaca la importancia del tema; le siguen varias frases (resaltadas en café) que presentan evidencias para soportar la idea principal, con sus correspondientes interpretaciones (resaltadas en azul). Finalmente, la frase de cierre (resaltada en morado), retoma la frase tópica destacando el efecto provocado por el tema dentro de un contexto en particular (figura 28).

Figura 28.*Ejemplo de construcción de un párrafo*

Aunque el sistema Braille ganó popularidad inmediata entre los estudiantes ciegos del Instituto de París, tuvo que ser aceptado por los videntes antes de ser adoptado en toda Francia. Este apoyo era necesario porque los profesores y líderes videntes tenían el control final de la propagación de los recursos del Braille. Muchos de los profesores del Instituto Real para Jóvenes Ciegos, se resistían a aprender el sistema Braille porque les resultaba difícil aprender el método táctil de lectura (Bullock y Galst, 2009). Esta resistencia era sintomática de la actitud prevaleciente de que la población ciega tenía que adaptarse al mundo de los videntes en lugar de desarrollar sus propias herramientas y métodos. Sin embargo, con el tiempo, y con el creciente ímpetu de hacer posible la contribución social para todos, los maestros comenzaron a apreciar la utilidad del sistema Braille (Bullock y Galst, 2009). El acceso a la lectura podría ayudar a mejorar la productividad y la integración de las personas con pérdida de visión. Llevó aproximadamente 30 años, pero el gobierno francés finalmente aprobó el sistema Braille, y se estableció en todo el país (Bullock y Galst, 2009).

Fuente: (Como hacer un ensayo, 2021)

**Actividades de aprendizaje recomendadas****▪ Lecturas**

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 6, 6.1. Aspectos ortográficos y puntuación y 6.2. Construyendo párrafos.
- Revise el video REA 9 sobre la [construcción de párrafos](#), tome nota de los pasos para construir un párrafo. (Morales, 2021).

■ Aprendizaje autónomo

- (Lória Meneses, 2012). *Comunicación oral y escrita*: Revise la teoría del capítulo 3, y realice los ejercicios propuestos al final del mismo.

■ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada foro 1

Comience el desarrollo del foro 1 y actividad 1 del segundo bimestre, comience el desarrollo del ensayo argumentativo y académico buscando información sobre un tema de actualidad y planteando el primer borrador de una estructura de frases tópicas.



Semana 10

6.3. Ensayo: características

Según la Real Academia Española un ensayo es “un escrito en el cual un autor desarrolla sus ideas sin necesidad de mostrar el aparato erudito”; en otras palabras, un ensayo es un escrito libre en el cual el autor presenta un conjunto de argumentos entorno a un tema central, el cual ha sido desglosado en diversos subtemas; cada subtema se desarrolla en al menos un párrafo. El objetivo de un ensayo es manifestar ideas y opiniones en un estilo flexible y de fácil comprensión.

Existen diversos tipos de ensayos (figura 29), las variaciones dependen en gran medida del objetivo por el cual se escribe el

ensayo; por ejemplo, un ensayo crítico busca expresar argumentos y opiniones sobre un tema, un ensayo científico desarrolla una teoría o valida una hipótesis en función de teorías y hallazgos. Adicionalmente, existe el ensayo académico, en donde se presenta un tema a través de argumentos (basados en diversas fuentes), y finalmente, se expone la postura del autor mediante sus propios argumentos sobre el tema.

Figura 29.

Tipos de ensayo

| Tipos de ensayo | | | |
|---|--|---|--|
| Crítico Expresa sus ideologías, opiniones y puntos de vista acerca de libros, películas, artículos científicos, etc. | Literario Busca plasmar ideas, reflexiones o críticas acerca de temas sobre historia, filosofía, política, moral, etc. | Científico Combina la imaginación artística con el razonamiento científico, en especial con temas de ciencia. | Argumentativo Tiene como objetivo defender una tesis propuesta y busca convencer al lector de dicha postura. |
| Filosófico Interpreta temas relacionados con alguna disciplina filosófica, tal como el amor, la vida, las creencias, etc. | Descriptivo Su objetivo es describir sobre rasgos, sentimientos, cualidades, características acerca de alguien. | Expositivo Este en específico se usa para aclarar un tema que sea complejo de entender para las otras personas. | Biográfico Define la vida, obra, vida, historia o datos personales de algún personaje, con el punto de vista personal. |

Fuente: (Como hacer un ensayo, 2021)

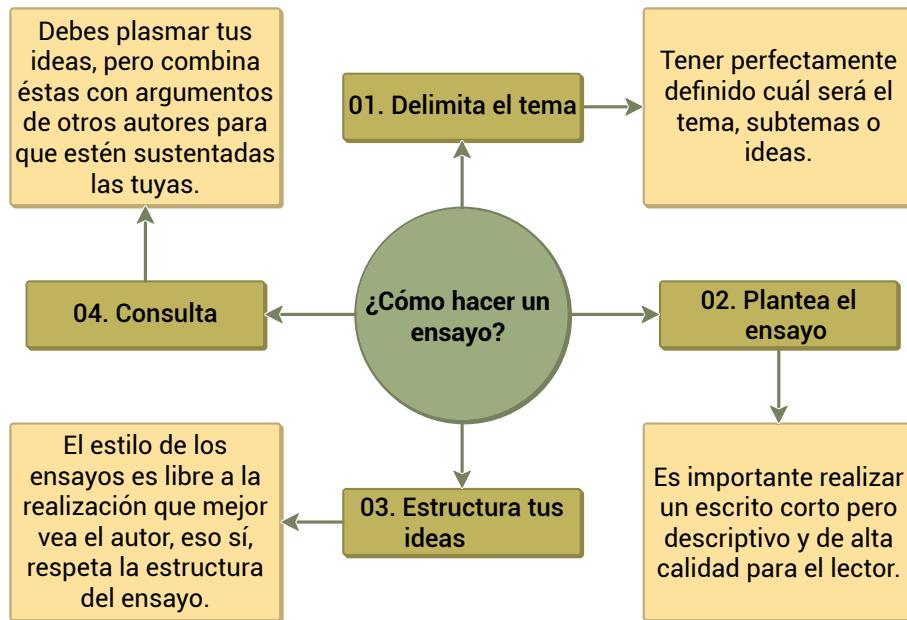
Según (CELEE, 2021) un ensayo académico está compuesto por las siguientes partes:

- **Introducción:** se presenta el tema o problemática central del ensayo, debidamente delimitado y contextualizado, acompañada del punto de vista del autor sobre el mismo. Es común encontrar en la introducción términos como: “se analizan las posturas de...”, “se exponen las teorías/perspectivas/opiniones de...”, y que el objetivo del ensayo se presente con verbos en infinitivo.

- **Desarrollo:** se plantea los argumentos tanto de apoyo al tema central como los que están en contra del mismo. Es común que esta parte se organice en uno o varios párrafos, cada uno de ellos con su frase tópica y argumentos, donde se usan: ejemplos, comparaciones, definiciones, datos estadísticos de organizaciones reconocidas, datos históricos, citas textuales y paráfrasis de otros autores.
- **Conclusión:** se realiza una síntesis del tema central reafirmando con claridad la posición del autor e incluyendo reflexiones sobre los argumentos relevantes.
- **Bibliografía:** se incluyen todas las referencias bibliográficas del ensayo usando las normas APA.

6.4. Estrategias de escritura de ensayos

La figura 30 presenta los pasos para la escritura del ensayo (Como hacer un ensayo.in, 2021). Como podemos observar los pasos para escribir un ensayo son: 1. Delimitar el tema: tener definido el tema central y los subtemas. 2. Plantear el ensayo: establecer longitud y audiencia. 3. Estructurar las ideas: crear un orden entre temas y subtemas, especificar tipos de párrafos y 4. Consulta de ideas: realizar una revisión bibliográfica en busca de argumentos de otros autores.

Figura 30.*Pasos para desarrollar un ensayo*

Fuente: (Como hacer un ensayo.in, 2021)

Algunas estrategias para la escritura del ensayo se proponen a continuación:

- Hacer una lectura profunda para sustentar lo que se va a escribir.
- El subrayado se utiliza únicamente para obtener ideas principales de los autores de forma literal, que luego se colocarán entre comillas.
- El análisis: consiste en la clasificación de la información, ordenarla, entenderla e interpretarla.

- Desarrollar un esquema, organizando los temas importantes en categorías. Ejemplo: 1. Tema, 2. Subtema, 3. Detalle, 4. Subdetalle. Se puede proponer diferentes párrafos por cada categoría, dependiendo de la naturaleza y el objetivo del subtema a desarrollar. En la figura 31 se observan algunos tipos de párrafos:

Figura 31.*Tipos de párrafos*

| | |
|-----------------------|---|
| Argumentativo | • Busca convencer al lector en función de argumentos afirmativos o negativos sobre un tema. |
| Conceptual | • Desarrolla una teoría sobre un concepto o término. |
| Cronológico | • Descripción secuencial de una serie de sucesos. |
| De enumeración | • Contiene una frase que organiza un conjunto de sucesos. |
| Explicativo | • Amplían o especifican la temática. |
| Deductivo | • La idea principal se coloca al principio del párrafo. |
| Inductivo | • La idea principal se coloca al final del párrafo. |
| De conclusión | • El cierre de un apartado o un determinado tema. |

Fuente: (Como hacer un ensayo, 2021)

- La síntesis: consiste en saber expresar las ideas del autor con nuestras propias palabras.
- El comentario: es un aporte personal, acompañado de reflexiones, críticas, comentarios y propuestas.

- Haga un borrador que permita realizar cambios mejorando y expresando de mejor manera las ideas.
- Uso de criterios como: Portada – Tabla de contenidos – Numeración en páginas – Notas de pie de página para las principales referencias – Bibliografía – Estructura.

Caso de estudio 10

Vamos a revisar como caso de estudio el ejemplo desarrollado en (CELEEE, 2021), el cual se encuentra disponible en “¿Qué es el Ensayo Académico?”

Tome en cuenta la estructura del ensayo académico propuesto, analice como se estructura la introducción, qué tipos de párrafos se encuentran en el desarrollo y como se plantea la conclusión del ensayo.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- **Lecturas**

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 6, 6.3. Ensayo características y 6.4. Estrategias de escritura de ensayos.
- (Triunfa con tu libro, 2021). “¿Cómo se estructura un ensayo?”

■ Aprendizaje autónomo

- Revise el video REA 10, analice “[¿Cómo escribir un ensayo?](#)”
- Revisa el video REA 11, estudie el ejemplo que se presenta “[¿Cómo redactar un ensayo?](#)”

■ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada actividad 2

Desarrolle el ensayo académico tomando como referencia las estrategias indicadas en esta semana.



Semana 11

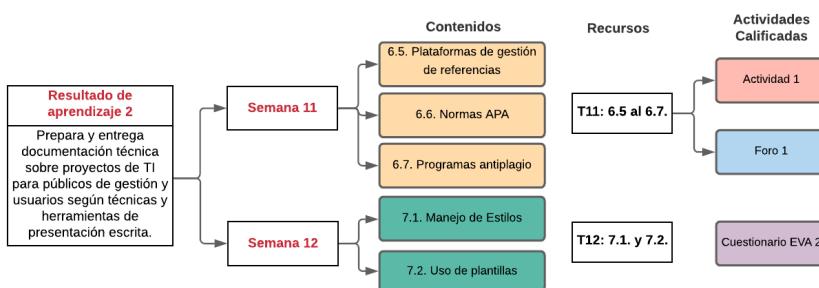
Hablemos ahora del segundo momento del proceso de aprendizaje, el cual se concentra en alcanzar habilidades, conocimientos y destrezas en el uso de las plataformas de gestión de referencias, normas APA y programas antiplagio, además del uso de estilos y plantillas para la edición de documentos. Para ello, en la semana once revisaremos las nociones básicas en el uso de plataformas y se realizarán ejercicios. Luego, en la semana doce, estudiaremos las estrategias en el uso de estilos y plantillas. El resultado final se refleja en una mejor presentación de las actividades calificadas del segundo bimestre (actividad 1 y foro 1), así como un manejo adecuado de referencias.

Durante las tutorías se realizará un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión del fundamento teórico y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en

situaciones de la vida real. Por otro lado, las actividades calificadas en este momento se concentran en un cuestionario (semana 12), que permite evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 32.

Desarrollo del resultado de aprendizaje 2 en las semanas 11 y 12



Fuente: Autoría propia.

6.5. Plataformas de gestión de referencias

“Un gestor de referencias bibliográficas es una herramienta que permite crear bases de datos personales de referencias bibliográficas importando dichas referencias desde cualquier base de datos, revista, etc.” (Universidad Politécnica de Cartagena, 2021)

Estas herramientas tienen por objetivo organizar las citas del usuario a través de colecciones que se catalogan por temas o por productos escritos (ensayos, tesis, tareas, etc.), además, facilitan el acceso a las referencias según la necesidad y evitan errores de transcripción o tipográficos en los datos de las citas.

Existen diversas plataformas para la gestión de citas bibliográficas, algunas de ellas ofrecen una versión web en la que se pueden gestionar las diferentes colecciones de referencias; además, poseen

una versión de escritorio que se sincroniza automáticamente con la plataforma web para la actualización. Otra de las ventajas es la integración de estas plataformas a los editores de documentos, como es el caso de Word, de tal forma que, se pueden integrar las citas y generar bibliografías directamente sobre los documentos. Las plataformas de gestión de referencias más utilizadas son:

- **Mendeley:** ofrece tres versiones: de escritorio, web e integrado a Word, es al mismo tiempo un gestor de bibliografías, un lector de PDF, un sistema para almacenar y organizar documentos, un buscador de información científica y una red social de investigación en la que compartir referencias bibliográficas con otros usuarios.
- **Zotero:** es un programa de software libre para la gestión de referencias bibliográficas con una extensión de Firefox para gestionar bibliografía de forma manual o mediante archivos en formato RIS. Cada referencia admite recursos adjuntos, notas y marcas y permite la generación automática de referencias y bibliografías en diferentes estilos.
- **Endnote:** gestor de referencias de Thomson Reuters con plataforma web y de escritorio, la versión EndNote Basic ofrece la creación de colecciones de máximo 50.000 referencias, una capacidad de almacenamiento de 2 GB en la nube y más de 3.300 formatos bibliográficos para elaborar bibliografías.

Citas bibliográficas

Según (Universitat Politècnica de València, 2021) “citar es dar crédito de la autoría de las ideas y hallazgos que pertenecen a otros”.

El objetivo del uso de las citas bibliográficas es la presentación de ideas, resultados y datos para apoyar los argumentos que se

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

plantean en una producción escrita (ensayo, artículo, tesis, etc.); o para proporcionar un marco conceptual de la temática, además, sirven para que tenga acceso a las fuentes consultadas. (CELEE, 2021)

La tabla a continuación presenta algunos de los estilos de citas bibliográficas (Universitat Politècnica de València, 2021), el autor puede elegir alguno de ellos atendiendo al área de conocimiento al que pertenece el tema del ensayo, la presentación y organización del contenido.

Tabla 7.

Estilos de citas bibliográficas

| | |
|-----------|--|
| Chicago | En las materias de historia, ciencias sociales, arte, musicología y literatura. |
| Turabián | Usado principalmente en disciplinas de Humanidades. Turabian contempla las citas a pie de página o citas al final de la parte, y bibliografías. |
| MLA | Modern Language Association, aplicado en las humanidades, incluye estilos de citas, de redacción y de formateado de documento. |
| Vancouver | Del Committee of Medical Journal Editors (ICMJE) usado por las principales revistas de medicina, además de la National Library of Medicine (NLM) y Pubmed. |
| APA | De la American Psychological Association y establece el formato para todo tipo de citas y documentos en Psicología y Ciencias Sociales. |
| Hardvard | Es el preferido por muchos estilos científicos como el MLA, APA, Chicago, British Standard Institutions y el Council Science Editors. |
| IEEE | Se utiliza principalmente en las publicaciones técnicas de ingenierías y ciencias informáticas. |

Fuente: (Universitat Politècnica de València, 2021)

Los estilos de citas bibliográficas anteriormente mencionados cumplen con la función de estandarizar la información sobre las referencias, de tal forma que puedan ser compartidas en diferentes contextos y fácilmente incluidas en los diferentes gestores de referencias. Además, los gestores de referencias (como EndNote) también ofrecen formatos para la representación de la información. Por otra parte, existe la codificación BibTeX (.bib), que incluye los siguientes tipos (Wikipedia, 2021):

- Article: Un artículo de un periódico o revista.
- Book: Un libro con una editorial que se indica en forma explícita. Los campos requeridos en este caso son author (autor), editor, title (título), publisher (editorial) y year (año).
- Booklet: Una obra que está impresa y encuadrada, pero sin una editorial o institución patrocinadora.
- Conference: Lo mismo que inproceedings, incluido para compatibilidad con el lenguaje de marcación Scribe.
- Inbook: Una parte de un libro, que puede ser un capítulo (o sección) o un rango de páginas.
- Incollection: Una parte de un libro que tiene su propio título.
- Inproceedings: Un artículo en las actas de sesiones (proceedings) de una conferencia.
- Manual: Documentación técnica.
- Mastersthesis: Una tesis de maestría (Master thesis) o proyecto de fin de carrera.
- Misc: Para uso cuando los demás tipos no corresponden.

- Phdthesis: Una tesis de doctorado (Ph.D. Thesis).
- Proceedings: Las actas de sesiones de una conferencia.
- Techreport: Un reporte publicado por una escuela u otra institución, usualmente numerado dentro de una serie.
- Unpublished: Un documento que tiene un autor y título, pero que no fue formalmente publicado.

Analicemos las citas bibliográficas que se presentan a continuación (figura 33), como podemos observar las variaciones entre ellas corresponden a la forma en que se escriben los nombres de los autores (en algunas los nombres propios completos, en otras solo la primera letra en mayúscula), del orden en que se coloca el año de publicación.

Figura 33.

Ejemplo de citas en diversos estilos

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

MLA Barghi, Behrad. "Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions." *Heliyon* 6.1 (2020): e03097.

APA Barghi, B. (2020). Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions. *Heliyon*, 6(1), e03097.

Chicago Barghi, Behrad. "Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions." *Heliyon* 6, no. 1 (2020): e03097.

Harvard Barghi, B., 2020. Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions. *Heliyon*, 6(1), p.e03097.

Vancouver Barghi B. Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions. *Heliyon*. 2020 Jan 1:6(1):e03097.

Citas en diversos estilos de la referencia para un artículo

MLA Sampieri, Roberto Hernández, et al. *Metodología de la investigación*. Vol. 1. México, DF: Mcgraw-hill, 1998.

APA Sampieri, R. H., Collado, C.F., Lucio, P. B., Valencia, S.M., & Torres, C. P. M. (1998). Metodología de la investigación (Vol. 1. pp. 233-426). México, DF: Mcgraw-hill.

Chicago Sampieri, Roberto Hernández, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Sergio Méndez Valencia, and Christian Paulina Mendoza Torres. *Metodología de la investigación*. Vol. 1. México, DF: Mcgraw-hill, 1998.

Harvard Sampieri, R.H., Collado, C.F., Lucio, P.B., Valencia, S.M. and Torres, C.P.M., 1998. *Metodología de la investigación* (Vol. 1, pp. 233-426). México, DF: Mcgraw-hill.

Vancouver Sampieri RH, Collado CF, Lucio PB, Valencia SM, Torres CP. *Metodología de la investigación*. México, DF: Mcgraw-hill; 1998 Sep.

Citas en diversos estilos de la referencia para un libro

Fuente: Google Académico.



6.6. Normas APA

Las normas APA son un conjunto de normativas y convenciones para elaborar trabajos monográficos o de investigación (APA, 2020). Las normas APA incluyen formatos tanto para los datos de las citas como para dar formato a documentos, además ofrece indicaciones para la agregación de las referencias (de forma literal o parafraseada) dentro de los párrafos, lo cual contribuye con el manejo adecuado de la propiedad intelectual de los autores.

Los estilos de las normas APA se clasifican en los siguientes: portada, resumen, texto, referencias, notas, tablas, figuras y apéndices. A continuación, se presenta un resumen de los estilos más usados con el propósito de servir de referencia para la comprensión y aplicación de los formatos en el desarrollo de escritos. (Enciclopedia de Ejemplos, 2019)

- **Las referencias parentéticas:** deben indicar: apellido del autor citado + año de publicación del texto + número de página (si aplica):

(Soublette, 2002, p. 45)

(Soublette, 2002)

(Soublette, p. 45)

(2002, p. 45)

- **Citar dos autores o más:** Si el texto citado tiene más de un autor, en la referencia deben colocarse sus respectivos apellidos, separados por comas y finalmente por un símbolo “&”:

Dos autores: McKenzie & Wright, 1999, p. 100.

Tres autores: Mckenzie, Wright & Lloyce, 1999, p. 100.

Cinco autores: Mckenzie, Wright, Lloyce, Farab & López, 1999, p. 100.

Varios autores: Mckenzie, et al., 1999.

Organismos: ONU, 2010.

Anónimos: Anónimo, 1815, p. 10.

- **Citas textuales de menos de 40 palabras o cinco líneas:** encerradas en comillas dobles (" "), sin alterar el párrafo. La deberá acompañar una referencia parentética:

Afirmaba Gautier respecto a la moral que “es la más fina de las artes”. (1985, p.4)

- **Citas textuales de más de 40 palabras o cinco líneas:** Con un tamaño de letra menor (uno o dos puntos) al del texto ordinario, sangradas con dos tabulaciones y sin comillas, como un aparte en el texto y con su referencia parentética.

Figura 34.*Ejemplo de citas de 40 palabras o 5 líneas*

volutpat ex. Morbi nisl dolor, molestie ac ultrices vel, blandit sit amet diam. Donec quis lacus erat. Phasellus tincidunt sollicitudin eros in ullamcorper. Vestibulum eros arcu, convallis a gravida id, placerat eget massa.

Otros autores han afirmado lo siguiente:

Habría que apuntar algo como crítica a su desilusión. En sentido estricto no está justificada, pues consiste en la destrucción de una ilusión. Las ilusiones se nos recomiendan porque ahorran sentimientos de placer y, en lugar de estos, nos permiten gozar de satisfacciones. Entonces, tenemos que aceptar sin queja que alguna vez choquen con un fragmento de la realidad y se hagan pedazos.

Dos cosas en esta guerra han provocado nuestra desilusión: la ínfima eticidad demostrada hacia el exterior por los Estados que hacia el interior se habían presentado como los guardianes de las normas éticas, y la brutalidad en la conducta de individuos a quienes, por su condición de partícipes en la más elevada cultura humana, no se los había creído capaces de algo semejante. (Freud, 1915, pp 50-51)

Vestibulum id nulla eget quam tempor tincidunt vel quis nisl. In ut nisi tempor, mollis mauris non, vehicula leo. Nam pulvinar dictum sagittis. Morbi sed est odio. Pellentesque suscipit

Fuente: Normas APA, 2020.

- **Citas de paráfrasis o parafraseo:** Las paráfrasis, es decir, las ideas ajenas resumidas con palabras propias, siempre deben señalar la autoría original. Se indica al final de la paráfrasis una referencia parentética con el apellido del autor y el año de publicación de su obra:

Los agujeros negros emiten formas detectables de radiación (Hawking, 2002) y...

- **Tablas:** usar “tabla 3” o “figura 2”. No se refiera a la tabla por su posición con respecto al texto (por ejemplo, “la figura a continuación”) o su número de página (por ejemplo, “la tabla en la página 12”).

Figura 35.

Ejemplo de estilo de tablas

in, consectetur diam. Curabitur ac velit lorem. Phasellus faucibus neque ac velit imperdiet, sit amet tempor eros posuere. Quisque et orci ac est luctus rhoncus non eget elit.

Tabla 1 ← número de tabla

Número de niñas embarazadas en colegios del sector norte y sur de Bogotá ← título de la tabla

| Grado | Embarazadas | Abortos | No embarazadas |
|------------------------|-------------|---------|----------------|
| Sector Norte de Bogotá | | | |
| 9 | 0 | 0 | 27 |
| 10 | 0 | 0 | 25 |
| 11 | 1 | 1 | 29 |
| Total | 1 | 1 | 81 |
| Sector Sur de Bogotá | | | |
| 9 | 2 | 3 | 20 |
| 10 | 4 | 6 | 17 |
| 11 | 8 | 12 | 15 |
| Total | 14 | 21 | 52 |

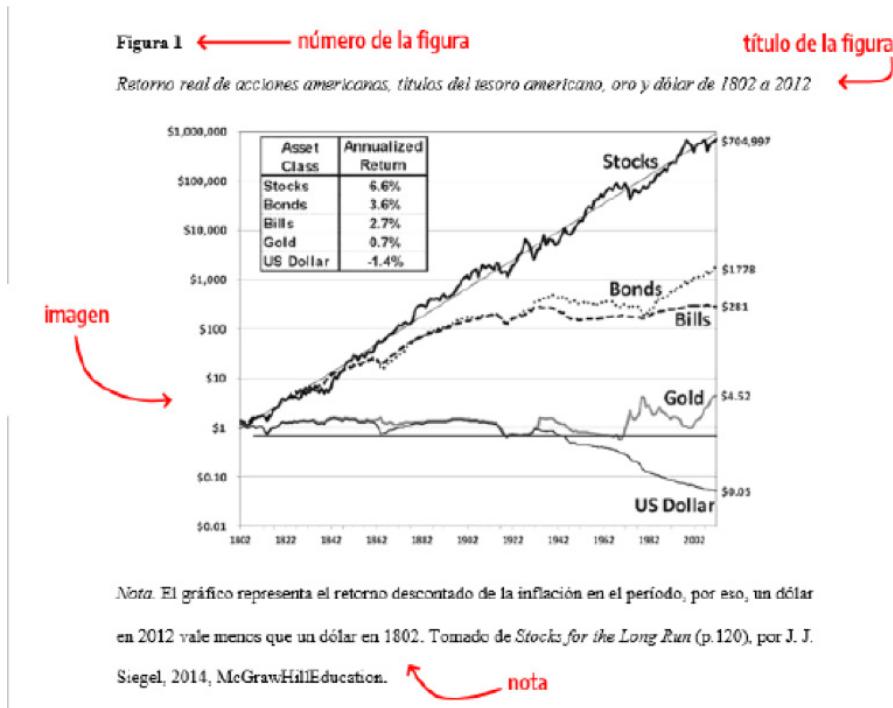
Nota. Esta tabla muestra cómo cambia la cantidad de niñas embarazadas de acuerdo con la zona donde viven y, por lo tanto, del estrato social.

nota de tabla

Fuente: Normas APA, 2020.

- **Figuras:** Primero se hace el comentario refiriéndose a la imagen por su número y luego se añade la figura al texto.

Figura 36.
Ejemplo de estilo de figuras



Fuente: Normas APA, 2020.

- **Listado de referencias bibliográficas (bibliografía):** Se organizan alfabéticamente, los formatos para el orden de los datos de cada referencia se presentan a continuación:
 - Libros:** Apellido, Nombre del autor (año de publicación). *Título*. Ciudad, País de publicación: Editorial.
 - Revistas:** Apellido, Nombre del autor del artículo (Fecha de publicación). “Título del artículo”. *Nombre de la revista*. Volumen (Número), pp. rango de páginas del artículo.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Artículos online: Apellido, Nombre del autor de existir (Fecha de publicación). “Título del artículo”. *Nombre de la revista online*. Recuperado de <http://www.dirección URL del artículo>.

Artículos de prensa. Para citar artículos de un diario, se brinda la información completa sobre la ubicación del artículo, incluyendo al autor (si lo tiene):

Con autor: Apellido, Nombre del autor (Fecha de publicación). “Título del artículo”. *Nombre del periódico*, rango de páginas.

Sin autor: “Título del artículo” (Fecha de publicación). *Nombre del periódico*, rango de páginas.

Páginas web: Para incluir una página de Internet que no sea una revista ni un periódico en línea, se emplea el siguiente formato:

Apellido, Nombre del autor (Fecha de publicación). Título de la página web. *Título del artículo*. Lugar de publicación: Editores. Recuperado de: <http://www.Dirección URL de la página>

Película: Para todo tipo de producciones filmicas, el formato toma al director como autor de la obra y provee la información de la casa productora:

Apellido, Nombre del autor (Año de aparición). *Título del filme*. Casa productora.

6.7. Programas antiplagio

Según la REA (2021), plagio es “copiar en lo sustancial obras ajenas, dándolas como propias”, implica el uso del “trabajo, las ideas, o las palabras de otra persona como si fueran propias, sin acreditar de manera explícita de donde proviene la información” (Universidad de

Alcalá, 2021). El plagio puede darse cuando se hace la copia total o parcial de la obra, o acreditándose la autoría de la obra, vulnerando los derechos del autor.

Para evitar el plagio en nuestros trabajos lo primero que debemos hacer es dar el crédito de las ideas que usamos a los autores que las crearon. Para ello tomemos en cuenta las siguientes estrategias:

- Cuando realizamos la búsqueda bibliográfica para nuestros trabajos, debemos organizar las referencias, para ello, utilizamos herramientas como Mendeley, donde las fuentes se agrupen por cada subtema de la temática de la obra. Mendeley ofrece la posibilidad de realizar notas y marcas en los documentos, entonces se puede demarcar partes que se usarán en la construcción de la obra.
- Usar los estilos de citas bibliográficas durante la inclusión de las referencias en la obra, ya sea de forma literal o parafraseada. De esta forma, no incurriremos en plagio al usar el trabajo de otro autor y, al mismo tiempo, le daremos el reconocimiento que se merece.
- Para usar un fragmento de la obra de otro autor, debemos parafrasearlo, es decir “es utilizar las ideas de otra persona, pero poniéndolas con tus propias palabras” (Universidad de Alcalá, 2021). Es frecuente cometer errores de parafraseo como, por ejemplo, reemplazar o reubicar palabras; por tanto, es necesario un proceso de síntesis para que el texto final conserve el mensaje del autor sin caer en el plagio de las ideas.

- Utilizar herramientas que permiten la verificación de textos plagiados. Actualmente, existen varias plataformas en la web que comparan documentos con otros documentos o con información de Internet (Universidad de las Palmas de Gran Canaria, 2021). A continuación, se presenta una lista de herramientas que cumplen diversas funciones para la detección de plagio:
 - Copyscape: busca copias online de una página web a partir de la URL.
 - Plagium: busca documentos iguales o similares al texto introducido.
 - PlagScan: se puede subir archivos o introducir texto directamente. Devuelve resultados ordenados por preferencia.
 - The Plagiarism Checker: muestra las páginas web donde se encuentra el texto introducido.
 - Dupli Checker: compara el texto introducido con documentos en la web.
 - Plagiarisma: funciona en Windows, Android, BlackBerry.
 - ArticleCheker: compara texto y páginas web en los buscadores de Google y de Yahoo.
 - TinEye: motor de búsqueda de imágenes.
 - Viper: compara documentos con otros en la web y documentos propios.
 - Antiplagiarist: comprueba los fragmentos de texto copiados.
 - Google Books y Google Académico: detecta el plagio entrecomillando a través de una frase concreta.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Caso de estudio 11

Revisemos algunos ejemplos de los formatos más utilizados en las normas APA, que se encuentran en el documento Guía Normas APA 7ma Edición. “[¿Qué es Mendeley y para qué vale?](#)”, luego aplique los formatos en el desarrollo de las actividades calificadas de este bimestre. Además, utilice las herramientas antiplagio para validar sus trabajos.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- **Lecturas**

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 6, 6.5. Plataformas de gestión de referencias, 6.6. Normas APA y 6.7. Programas antiplagio.

- **Aprendizaje autónomo**

- Revise el video REA 12, analice los formatos definidos para el [uso de las Normas APA](#).

- **Aprendizaje práctico experimental**

Actividad calificada actividad 2

Desarrolle el ensayo académico tomando como referencia las estrategias indicadas en esta semana, utilizando las Normas APA para las referencias bibliográficas y las herramientas de detección de plagio sugeridas.



Autoevaluación 7

Le invito a realizar la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Durante la redacción de un párrafo, interpretar las pruebas implica:
 - a. Justificar el aporte de la idea a la frase temática.
 - b. Realizar una conclusión sobre el tema.
 - c. Buscar ideas secundarias para estructurar el párrafo.
2. En un párrafo inductivo:
 - a. La frase tópica se encuentra al inicio del párrafo.
 - b. La frase tópica se encuentra al final del párrafo.
 - c. La frase tópica se encuentra sólo en la mitad del párrafo.
3. Un párrafo contiene:
 - a. Una frase tópica y varias ideas secundarias.
 - b. Solo frases tópicas.
 - c. Solo ideas secundarias.
4. Un ensayo académico:
 - a. Expone un tema a través de resultados.
 - b. Presenta un tema a través de argumentos y opiniones.
 - c. Expresa un tema a través de hipótesis.

5. Un ensayo crítico:

- a. Expresa argumentos y opiniones sobre un tema.
- b. Describe hechos de forma cronológica.
- c. Explora nuevos campos de conocimiento.

6. Ensayo es un:

- a. Escrito donde las ideas se expresan según una estructura.
- b. Escrito donde el autor desarrolla sus ideas de forma libre.
- c. Escrito donde el autor expresa sus ideas de forma rigurosa.

7. Citar es:

- a. Fijar un formato para la presentación de resultados.
- b. Ocultar las ideas de otros autores.
- c. Dar a otros el crédito de la autoría de las ideas.

8. Un gestor de referencias:

- a. Crea bases de referencias bibliográficas.
- b. Colecciona herramientas de búsqueda de citas.
- c. Organiza búsquedas en función de su relevancia.

9. Según las normas APA, las citas de menos de 40 palabras deben:

- a. Parafrasearse para complementar el significado.
- b. Solo encerrarse entre comillas dobles.
- c. Encerrarse entre comilla dobles y tener una referencia parentética.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

10. Parafrasear es:

- a. Utilizar ideas de otra persona, pero poniéndolas con tus propias palabras.
- b. Utilizar ideas de otra persona, de forma literal.
- c. Utilizar duplicados de la información del autor.

[Ir al solucionario](#)



Semana 12



Unidad 7. Producción de documentos

7.1. Manejo de estilos

Según (Formato especializado en los documentos (I) estilos, 2021) “los estilos son paquetes de opciones de formato especialmente diseñados para aplicar muchos atributos de formato en un solo paso”. Las ventajas de usar estilos radican en que pueden ser reutilizados en diferentes documentos y se puede aplicar los estilos a diferentes partes del documento de forma inmediata. El uso de estilos es importante porque aporta al orden y comprensión, además permite resaltar partes importantes de un documento.

Un aspecto importante de la creación de un documento es el diagramado, el cual consiste en diseñar y realizar la maqueta de un documento, definiendo un conjunto de estilos estándar. La diagramación se realiza principalmente para dar formato a documentos especializados como son revistas, libros o periódicos. En el caso de documentos generales (como ensayos, deberes, reportes) el escritor tiene por costumbre dejar para el final la

aplicación de estilos, lo cual conlleva mayor esfuerzo en la presentación de un documento terminado.

Los procesadores de texto, como es el caso de Word, ofrecen una colección predeterminada de estilos, que pueden aplicarse automáticamente. Adicionalmente, el escritor puede crear su propia colección de estilos dependiendo de sus gustos y de la naturaleza del documento que está desarrollando. Los estilos predefinidos de Word son (Cabello Galan, 2020):

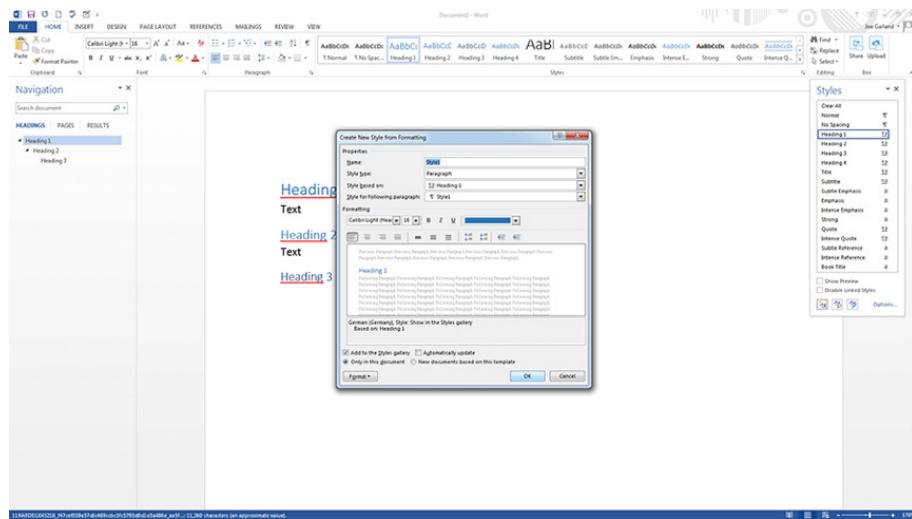
- **Estilos de carácter:** se aplican específicamente a la fuente de texto, tienen por objetivo dar formato a los caracteres, en cuanto a tamaño, tipo de letra, color y disposición (cursiva, negrita).
- **Estilos de párrafos:** se aplican a bloques completos de líneas o párrafos, contribuyen a mejorar la imagen del texto mediante el uso de márgenes, numeración, viñetas, tabulaciones, entre otras opciones. Word ofrece estilos predeterminados como es el caso de: normal y párrafo, listas, numeración, entre otros.
- **Estilos vinculados:** permiten crear estilos híbridos (personalizados), los cuales enlazan diferentes estilos predeterminados, creando meta estilos, que dan un mayor nivel de formato a los párrafos de un documento.

Según (IONOS, 2021), para crear estilos personalizados en Word se realizan los siguientes pasos (figura 37):

1. En la ficha de “Inicio”, dentro del grupo “Estilos”, haz clic en la flecha de abajo, situada a la derecha de la barra.
2. Selecciona, dentro de “Estilos”, la opción “Crear un nuevo estilo a partir del formato”.
3. Cuadro de diálogo para crear nuevos estilos en Word.

4. Así puedes crear estilos en Word.
5. Dentro del cuadro “Nombre”, asigna un nombre al nuevo estilo.
6. Especifica las características que deseas formatear. Puedes elegir entre: párrafo, fuente, integrado (párrafo y caracteres), tabla y lista.
7. Si el nuevo estilo debe basarse en otro ya existente puedes especificarlo en la opción “Estilo basado en”.
8. Puedes aplicar un estilo a un párrafo del documento seleccionando el párrafo que quieras modificar y las características que le aplicarás.
9. Puedes cambiar el tipo de fuente, tamaño o color, alineación, interlineado o sangría.
10. Al hacer clic en “Aceptar”, el nuevo estilo que has creado se habrá agregado a la lista de estilos rápidos.

Figura 37.
Ejemplo de creación de estilos en Word



Fuente: (IONOS, 2021)

7.2. Uso de plantillas

Según Wikipedia (2021), una plantilla “se compone de cajas y líneas, con unos tamaños y márgenes, para facilitar la escritura de artículos o cartas, con títulos, fotos y diagramas”. Las plantillas pueden contener elementos como textos, gráficos, conjuntos de estilos, y una información de configuración específica del usuario (unidades de medidas, idioma, impresora predeterminada), o la personalización de menús y barras de herramientas. (Aula Aragón, 2020)

Una plantilla es un modelo o patrón de documento que proporciona los elementos básicos para crear un tipo determinado de documento (como: cartas, memorándums, formularios, fax). Las plantillas ahorran tiempo y facilitan la elaboración del documento ya que pueden contener texto, imágenes, formatos y estilos, además de otras características.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

En los procesadores de texto como Word, un documento nuevo utiliza una plantilla llamada Normal.dot que tiene definido solamente estilos básicos para la creación de documentos generales relacionados con el formato del texto y del documento (configuración predeterminado de interlineado, primera línea, márgenes, tipo de letra) (Microsoft, 2021). Además, ofrece una serie de plantillas personalizadas para la creación de documentos especializados como: cartas, fax, memos, reportes, currículum, páginas web entre otros.

Caso de estudio 12

Revise los contenidos propuestos en manual de Word (Microsoft, 2021) Guardar un documento de Word como plantilla, para la creación de plantillas y realice los ejercicios propuestos.



Actividades de aprendizaje recomendadas

- **Lecturas**

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 7, 7.1. Estilos y 7.2. Uso de plantillas.

- **Aprendizaje autónomo**

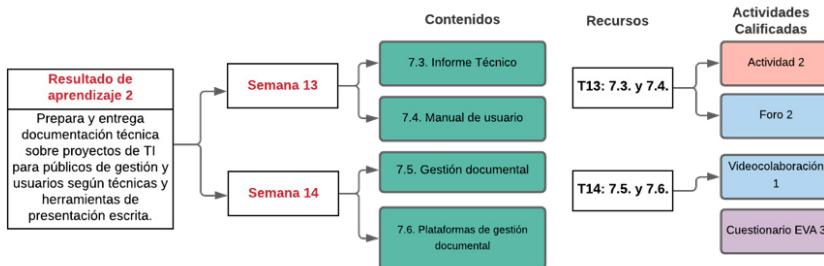
- Revise el manual de Word y estudie las formas de crear y usar plantillas.
- Explore la colección de plantillas personalizadas de Word.



Semana 13

Hablemos ahora del tercer momento del proceso de aprendizaje, el cual se concentra en alcanzar habilidades, conocimientos y destrezas para la redacción de documentos técnicos. Para ello, en la semana trece revisaremos fundamentos y estrategias para el desarrollo de informes técnicos y manuales de usuario. Luego, en la semana catorce, estudiaremos las estrategias para la gestión documental de proyectos. El resultado final se refleja en la creación de documentos técnicos y planes de gestión documental para casos específicos.

Durante las tutorías estableceremos un diálogo entre profesor y estudiante para alcanzar la comprensión de la teoría y, por medio de casos, se realizará la aplicación de lo aprendido en situaciones de vida real. Por otro lado, las actividades calificadas de la semana trece son: foro 2 y actividad 2, donde se elaboran documentos como informes técnicos y manuales de usuario; además, en la semana catorce se encuentran la videocolaboración, donde se presenta un plan de gestión documental, y el cuestionario 3 para evaluar el fundamento teórico y su aplicación en situaciones diversas.

Figura 38.*Desarrollo del resultado de aprendizaje 2 en las semanas 13 y 14*

Fuente: Autoría propia.

7.3. Informe técnico

“El informe técnico es un documento en el que se expone de forma detallada, clara y concisa el desarrollo y resultados de un proyecto o trabajo” (Modelo Carta, 2021). El informe técnico tiene su origen en un problema de carácter técnico, donde se realiza una exposición por escrito de situaciones observadas (Ingeniería Rural, 2018), como son: precios de productos o servicios, planes para edificaciones, investigaciones, experimentos, exploración de nuevos contextos, etc., y se llegan a resultados de orden técnico o económico.

El objetivo de un informe técnico consiste en la transmisión rápida y comprensiva del objetivo de estudio, sus evidencias y resultados (Ingeniería Rural, 2018). Según (Modelo Carta, 2021) los requisitos que debe reunir un informe técnico son:

- Ser escrito de forma clara, sencilla y concisa, tomando en cuenta las características de la persona o grupo al que va dirigido.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

- Mantener una organización y estructura adecuadas, que faciliten su lectura.
- Proporcionar datos exactos y demostrables de forma simple.
- Incluir anexos que evidencien las conclusiones del informe.

Partes de un informe técnico

El desarrollo de un informe técnico requiere de un proceso, el cual comienza con el planteamiento de la cuestión a estudiar, la recopilación de evidencias (documentos, datos y antecedentes previos), el análisis de información y las conclusiones del estudio. Estos pasos se reflejan en un documento que reúne los entregables de cada fase. Según (Modelo Carta, 2021) un informe técnico contiene los siguientes apartados:

- Portada.
- Resumen del informe.
- Índice.
- Glosario de símbolos o términos técnicos, en caso de que fuese necesario.
- Introducción.
- Desarrollo del cuerpo del texto.
- Las conclusiones.
- Los anexos que se necesiten.
- La bibliografía consultada.

Ejemplos de informes técnicos

Según (Ingeniería Rural, 2018) existen diversos tipos de informes técnicos según el objetivo del informe, estos son:

- **Dictámenes y peritaciones:** Reúnen valoraciones, consideraciones, juicios, ideas, circunstancias y conclusiones que son emitidas por un técnico desde su conocimiento y experiencia y contribuyen a la toma de decisiones sobre un aspecto en particular.

- **Inspecciones o reconocimientos:** Para describir circunstancias específicas y emitir apreciaciones y juicios de valor.
- **Arbitrajes:** Su propósito es emitir opiniones sobre situaciones en las que no existe consenso, siendo de gran utilidad para tomar una decisión final.
- **Expedientes:** Se generan con el objetivo del análisis de eventos de tipo administrativo; por ejemplo, permisos, autorizaciones o ayudas económicas.
- **Ensayos y Análisis:** Se desarrollan en el ámbito de análisis de fenómenos, eventos, materiales, etc.

La figura 39 presenta un ejemplo de un informe técnico, el objetivo es la comparación de diferentes modelos de disco duro para reemplazo en computadoras de los departamentos de la empresa Teldek. Como podemos observar, se realiza una comparación en función de ciertos criterios (ruido, velocidad de transferencia de datos) desde los cuales se compara cada uno de los modelos, encontrando ciertos hallazgos, que sirven de soporte de la recomendación emitida por el experto. De esta forma se genera un informe técnico en forma de memorándum al cual se le adiciona documentos complementarios, como es el caso de los manuales técnicos de cada uno de los modelos estudiados.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Figura 39.

Informe técnico en forma de memorándum

EJEMPLO DE INFORME TÉCNICO

ASUNTO: INFORME TÉCNICO

12 de enero de 2018

Señor Jefe de adquisiciones:

El departamento técnico, una vez realizada la revisión de los diversos discos duros para reemplazar los que se encuentran en las máquinas de los diferentes departamentos, ha realizado el siguiente:

INFORME TÉCNICO

Se compararon los modelos siguientes:

MAXTOR 98196H8 DE 80 gb
Seagate ST380020A De 80 gb
Western Digital WD800BB 80 gb
Maxtor 4W060H4 de 60 gb
Maxtor 5T060H6 DE 60 gb

Los resultados de la comparación son los siguientes:

RUIDO.

La mayoría de los modelos tienen un nivel de ruido muy bajo, casi imperceptible, a excepción del WD800BB, el cual hace ruido perceptible, sin ser molesto ni alarmante, al momento de la lectura de datos.

VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA DE DATOS

En cuanto a la transferencia de datos, hay que hacer la siguiente aclaración. Los modelos 98196H8, ST380020A y 4W060H4, trabajan a una velocidad de giro de 5400 rpm.
En tanto que los modelos WD800BB y 5T060H6 trabajan a 7200 rpm.
Esto significa que a mayor velocidad de giro, hay mayor velocidad de transferencia.
Por lo anterior, hay que hacer notar que todos los modelos de 5400 rpm tienen una velocidad promedio de 23 Mb de lectura y 24 Mb de escritura.

Por su parte los modelos de 7200 rpm trabajan a una velocidad de 30 Mb tanto en lectura como en escritura.

OTROS CRITERIOS:

En cuanto a otros criterios, los modelos que tiene el menor precio, son el MAXTOR 98196H8 DE 80 gb, y en segundo lugar el Maxtor 4W060H4 de 60 gb; ambos de 5400 rpm.
Sin embargo, la mejor relación entre velocidades de datos, capacidad y precio, lo lleva el Western Digital WD800BB 80 gb, el cual tiene como punto en contra, el ruido en lectura ya mencionado.
Todos los modelos tienen un período de garantía de 36 meses, y cuentan con reemplazo en caso de estar defectuosos, son de fácil manejo y configuración.

RECOMENDACIÓN

Basado en las pruebas realizadas en nuestra propia experiencia, consideramos que la mejor opción para la optimización de los discos duros es el Western Digital WD800BB 80 gb.

Confiamos en que este informe les sea de utilidad al momento de tomar su decisión.

Ing. Mario Pérez
Director de Dpto. Técnico

Fuente: (Enciclopedia de Ejemplos, 2019)

Caso de estudio 13

En el caso de estudio de esta semana, revisaremos un ejemplo de creación de un [informe técnico en Word](#), tomando en cuenta la estructura del informe y los elementos de Word que se utilizan para la creación del documento. Esto con el propósito de que aplique lo aprendido a la actividad calificada de esta semana.

7.4. Manual de usuario

Revise el recurso donde se explica cómo escribir y estrategias del manual de usuario.

[Manual de usuario](#)

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Caso de estudio 14

En el caso de estudio de esta semana vamos a considerar el manual de usuario de un programa de punto de venta desarrollado por la empresa STARTOP, el programa está formado por los siguientes procesos:

- Métodos de pago.
- Configurar puntos de venta.
- Apertura y cierre de caja.
- Crear clientes.

Realice el análisis de las descripciones que se realizan en el [manual de punto de venta](#) y úselos como referencia para el desarrollo de la actividad calificada de esta semana.



Actividades de aprendizaje recomendadas

▪ Lecturas

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 7, 7.3. Informe técnico y 7.4. Manual de usuario, analice las características, elementos y ejemplos de los dos tipos de documentos técnicos.
- Ejemplos de informes técnicos, revise en la plataforma EVA casos de informes técnicos, tome en consideración su estructura y la organización del escrito, de tal forma que pueda aplicarlo en sus actividades calificadas.

■ Aprendizaje autónomo

- Revise el video sobre [informe técnico](#), analice las estrategias propuestas para crear informes técnicos.
- Revise el video REA 13 sobre [escritura técnica](#), analice las estrategias propuestas.

■ Aprendizaje práctico experimental

Actividad calificada foro 2

Comience con el planteamiento de las actividades calificadas foro 2: “Informe técnico” y “Actividad 2: manual de usuario”, tomando como referencia las estrategias indicadas en esta semana, considere el uso de estilos y plantillas para dar formato a los documentos.



Semana 14

7.5. Gestión documental

Según (Wikipedia, 2021) la gestión documental “es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización”, así también, la gestión documental tiene relación con “un conjunto de procesos para controlar de manera sistemática situaciones relacionadas con la creación, organización, almacenamiento, preservación y recuperación de la documentación producida y recibida por una organización”. (ISOTools, 2018)

Dentro de un proyecto de TI se necesitan plataformas de gestión documental que puedan organizar diferentes tipos de recursos (Project Management Institute, 2020). La figura 40 presenta los posibles recursos que se pueden gestionar dentro de los proyectos. Tome en cuenta que, la gestión implica aspectos como: almacenamiento, clasificación, recuperación y eliminación, con el propósito de garantizar la preservación de documentos importantes a largo plazo, además que existen diversos tipos y formatos de documentos.

Figura 40.

Recursos y plataformas para la gestión documental de proyectos



Fuente: PMBOK, 2011.

Debido a la evolución de las tecnologías en el contexto empresarial hacia lo “digital”, y la creciente tendencia “colaborativa” de crear conocimiento, se confunde a los sistemas de gestión documental con los sistemas de gestión de contenidos, que se enfocan solamente en gestionar información web. Un sistema de gestión de documentos (DMS Document Management System) permite guardar, gestionar y controlar el flujo de documentos dentro de las empresas para la organización de documentos y otros tipos de información en un repositorio digital de fácil acceso a los usuarios. (ISOTOOLS, 2018)

Al hablar de sistemas de gestión de archivos, nos referimos al software que proporciona servicios para el uso, acceso y control de accesos, ya sea de archivos como de directorios. Según (EINATEC, 2020) las principales funciones de un administrador de archivos son:

- Legitimidad de la información del archivo digital.
- Acceso eficaz y seguro a los archivos.
- Soporte a dispositivos de gestión de archivos.
- Facilitan la información solicitada por el usuario.
- Gestionan la recuperación de pérdida de datos.
- Proveen soporte de entrada y salida a múltiples usuarios.

Un sistema de gestión documental es un software que permite editar, clasificar, almacenar, compartir y recuperar documentos electrónicos (EINATEC, 2020). En los últimos años los sistemas de gestión documental se han convertido en gestores de contenido empresarial (Enterprise Content Management ECM); un ECM es un espacio colaborativo y repositorio común de todo el contenido empresarial. (ISOTOOLS, 2018)

Ciclo de vida de un documento

Diariamente interactuamos con un ciclo de generación de conocimiento escrito de forma inconsciente, cuando hacemos nuestras tareas, o escribimos por placer. Sin embargo, dentro del contexto laboral este ciclo cobra gran importancia, porque los documentos que creamos son activos de la organización, por tanto, deben respaldarse adecuadamente. El ciclo de vida de un documento describe las etapas por las cuales transita un documento, desde su creación hasta su terminación o eliminación. La figura 41 presenta las fases de este ciclo que empieza con la creación del documento, luego de la organización y clasificación, le sigue la colaboración y revisión, a continuación, la verificación y finalmente la permanencia o eliminación del documento. Como podemos observar, es un ciclo dinámico en el cual no solamente

intervienen las producciones escritas, sino que se necesita de la participación de las personas y la implementación de la infraestructura tecnológica de soporte para los procesos que implica cada fase del ciclo.

Figura 41.
Ciclo de vida de un documento



Fuente: (EKCIT, 2021)

1. **Creación:** Consiste en la elaboración individual o grupal de un borrador con una estructura y normas de redacción predeterminadas, para facilitar la comprensión del mismo.

2. **Organización y clasificación:** Los metadatos aportan a la organización, proporcionan información adicional del documento como el título, persona que creó y cuándo, a qué departamento pertenece, fecha de última modificación y quién la hizo, nivel de acceso y permisos.
3. **Colaboración y revisión:** Establece diferentes niveles de acceso para los documentos y evitar así la desorganización en este flujo de colaboración.
4. **Verificación:** Establece las versiones del documento que se entregan a los colaboradores en el flujo de trabajo y quién las visualiza o edita, siguiendo el cumplimiento de normas de calidad.
5. **Permanencia o eliminación:** Garantiza la permanencia y eliminación de los documentos dentro del archivo digital de la empresa, estableciendo qué versiones del documento se guardan y cuáles no se mantienen. Es obligatorio el cumplimiento de las normas vigentes para la destrucción de datos.

7.6. Plataformas de gestión documental

Cada empresa tiene distintas necesidades de manejo de información, que no pueden ser cubiertas por todas las plataformas de gestión documental. Sin embargo, existen aspectos dentro de un proceso de administración de documentos que se consideran básicos durante el proceso de selección (EKCIT, 2021). A continuación, se describe cada uno de ellos. Ponga énfasis a las características mencionadas que le ayudarán a la selección de una plataforma documental según sea el contexto del problema a resolver.

- a. **Captura:** La implementación de un gestor documental supone la digitalización de multitud de documentos. La digitalización es un proceso lento y complejo que demanda un gestor documental que realice la captura de documentos de forma efectiva y rápida.
- b. **Auditoría y control de versiones:** Los gestores documentales deben facilitar el rastreo para conocer quién, qué y cuándo se ha alterado un documento o archivo; además, se requiere del control de versiones de un documento para facilitar la recuperación de información.
- c. **Flujos de trabajo:** El control de flujos de trabajo permite la asignación de tareas, seguimiento y definición de fechas de entrega, lo cual contribuye al incremento de la productividad de la empresa.
- d. **Informes:** Los gestores documentales almacenan grandes cantidades de información, por ello la facilidad de búsqueda y creación de reportes son aspectos clave en la elección de la plataforma de gestión documental.
- e. **Seguridad:** Los niveles de seguridad de la información empresarial son altos, los gestores documentales deben ofrecer posibilidades de encriptación y recuperación en caso de fallos de seguridad.
- f. **Crecimiento:** Deben analizarse las características de la plataforma de gestión documental en relación a aspectos como: aumento o disminución del número de usuarios, capacidad de almacenamiento, funcionalidades adicionales, cambios de versión entre otros, de tal forma que el sistema de gestión sea flexible al crecimiento de la empresa.

La figura 42 presenta un análisis de plataformas de gestión documental siguiendo los criterios mencionados, como podemos ver no todas las plataformas cumplen con todos los requisitos, lo cual se debe tomar en cuenta a la hora de escoger una de ellas como gestor documental; además recordemos que cada proyecto es distinto, por tanto, la selección de la plataforma debe considerar las características relacionándolas con los criterios utilizados en el análisis.

Figura 42.

Análisis de plataformas de gestión documental

| Criterio | Alfresco | ISO Tools | Open KM | Sharepoint | Google Apps for Work | Dropbox Bussiness | Quipux |
|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------------------|--|---------------------------|----------------------------|---|
| <i>Captura</i> | (sin imagen) | (sin imagen) | (sin imagen) | (sin imagen) | (sin imagen) | (sin imagen) | (sin imagen) |
| <i>Auditoría y control versiones</i> | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| <i>Flujos de trabajo</i> | SI | SI | SI | SI | SI | NO | SI |
| <i>Informes</i> | SI | SI | SI | SI | SI | NO | SI |
| <i>Seguridad</i> | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| <i>Crecimiento</i> | SI | NO | SI | SI | SI | NO | SI |
| <i>Costo</i> | LIBRE Versión Community sin costo. Opción de pago depende de la personalización de la solución. | Licencia Anual. | LIBRE Versión disponible sin costo. | Desde \$4,99 por usuario en la versión Office 365. | Desde \$4,99 por usuario. | Desde \$12,99 por usuario. | Libre Versión disponible sin costo. El enlace en el documento foro2 lleva a una empresa privada que instala el mismo por un valor. |

Fuente: Propia.

Estrategias para la gestión documental

La gestión documental requiere la definición de una serie de estrategias, no solamente relacionadas con el manejo de los documentos, sino que involucra normar el comportamiento de las personas que interactúan con ellos, y los flujos de trabajo de cada proceso de negocio. Según (Microsoft 365, 2018), la planeación de la administración de documentos comprende los siguientes pasos principales:

1. **Identificar los roles de la administración de documentos:** Para planificar la estrategia de gestión de documentos según los interesados que participarán en los procesos de administración de documentos.
2. **Analizar el uso de los documentos:** Implica la identificación de los usuarios de los documentos y sobre qué tipos de documentos trabajan y cómo los usan.
3. **Planear la organización de los documentos:** Puede organizar los documentos en colecciones de sitios, repositorios y bibliotecas, a través de directrices de organización, estructuras jerárquicas de directorios (carpetas y subcarpetas) entre otras.
4. **Planear cómo se mueve el contenido de una ubicación a otra:** Con directrices que indiquen cómo se movilizan o copian los documentos durante su ciclo de vida.
5. **Planear los tipos de contenido:** Especificar tipos de contenido que ayuden a la organización de la información, para ellos se pueden establecer metadatos, plantillas de documentos, nombres de archivos entre otros.
6. **Planear los flujos de trabajo:** Permite el control y monitoreo del movimiento de los documentos entre integrantes de equipo de trabajo o hacia otros grupos, según la colaboración de cada uno durante el ciclo de vida de un documento.
7. **Planear la gobernanza del contenido:** A través de directrices que indiquen el grado de control según el tipo de contenido o el lugar de almacenamiento, es decir, los permisos que se asignan para manipular los archivos (lectura, escritura, edición, borrado, copia, etc.).

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

8. **Planear directivas:** Se planean directivas de administración de la información para cada tipo de contenido, con el propósito de que los documentos son auditados, conservados y manipulados según los requisitos legales e institucionales, manteniendo la coherencia entre la información impresa y la digital.

Caso de estudio 15

En el caso de estudio de esta semana vamos a suponer la existencia de la empresa MAELSA, en la que se está iniciando el desarrollo de un proyecto de tecnología, es así que a la fecha se ha realizado el planteamiento del plan del proyecto y se ha realizado el análisis de interesados y de las comunicaciones. Ahora, se necesita desarrollar un plan de gestión documental de los documentos que genera el proyecto.

Realice el análisis del documento que se encuentra en el EVA, sobre la propuesta del plan de gestión documental para la empresa MAELSA, analice los elementos que lo conforman y tómelo como referencia para el desarrollo de la actividad calificada de esta semana.



Actividades de aprendizaje recomendadas

▪ Lecturas

Realice una lectura comprensiva, analizando los contenidos de los siguientes temas:

- (González Eras, 2021). Revise los contenidos de la unidad 7, 7.5. Gestión documental y 7.6. Plataformas de gestión documental, analice las estrategias para el desarrollo de este tipo de documentos.

- **Aprendizaje autónomo**

- Revise la [Guía de Gestión Documental 2021](#) (EKCIT, 2021) y realice un análisis sobre los aspectos relevantes de la gestión documental detallados en cada uno de los artículos de la revista.

- **Aprendizaje práctico experimental**

Actividad calificada videocolaboración

Desarrolle un plan de gestión documental para un caso propuesto y presente su trabajo durante la videocolaboración; tome en cuenta las indicaciones dadas en esta semana para la elaboración de la tarea.



Autoevaluación 8

Le invito a realizar la siguiente autoevaluación para que pueda verificar sus aprendizajes.

1. Los estilos son:
 - a. Paquetes de opciones de formato reutilizables.
 - b. Definiciones de tipos de letra y márgenes.
 - c. Opciones de formato no reutilizables
2. La diagramación consiste en:
 - a. Crear estilos híbridos.
 - b. Dar formato a documentos especializados.
 - c. Definir marcos de referencias automáticas.
3. Una plantilla se compone de:
 - a. Estilos de carácter y párrafo.
 - b. Estilos de índices y figuras.
 - c. Cajas con tamaños y márgenes.
4. El uso de una plantilla en el entorno empresarial facilita:
 - a. La creación de documentos únicos.
 - b. La creación de documentos con la misma diagramación.
 - c. La creación de documentos sin estilos.
5. Un informe técnico:
 - a. Expone detalladamente los resultados de un trabajo.
 - b. Desarrolla un marco teórico.
 - c. Presenta un estado de arte.

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas

6. En el procesador de palabras Word, el documento “Nuevo”:
 - a. Tiene como base la plantilla “Normal.dot”.
 - b. No tiene como base ninguna plantilla.
 - c. Tiene como base solo el estilo “Párrafo”.
7. Los manuales de usuario son importantes en el desarrollo del software porque:
 - a. Permiten la reproducción del software y su mantenimiento.
 - b. Contienen la información sobre los activos de la organización.
 - c. Reproducen la historia de la institución.
8. El estándar IEEE std 1063-2001:
 - a. Indica los componentes de un manual de usuario.
 - b. Indica los componentes de un organigrama funcional.
 - c. Indica los componentes de un plan de mejoramiento de procesos.
9. El ciclo de vida de un documento comprende:
 - a. Cinco fases, entre ellas la verificación del documento.
 - b. Cinco fases, entre ellas la captura del documento.
 - c. Cinco fases, entre ellas la declaración legal de un documento.
10. Los flujos de trabajo:
 - a. Permiten el monitoreo del movimiento de los documentos entre colaboradores.
 - b. Permiten la creación de colecciones de documentos.
 - c. Permiten la creación de versiones protegidas de documentos.

Ir al solucionario

Índice

Primer
bimestre

Segundo
bimestre

Solucionario

Referencias
bibliográficas



Actividades finales del bimestre



Semana 15

Estimado estudiante, durante la presente semana es necesario empezar a hacer una revisión de lo estudiado durante las semanas pasadas, con el fin de identificar aquellos temas en los que aún tenga dudas. Una vez haya identificado aquellos temas comuníquese con su tutor solicitando la ayuda respectiva.

Recuerde que el tutor siempre tiene la predisposición de ayudarle a cumplir sus objetivos de estudio, para ello existen diferentes canales de comunicación que puede utilizar como son: e-mail, mensajes del EVA, vía telefónica en el horario de tutorías, además de Skype, y Whatsapp.

Quiero recordarle también que durante esta semana podrá participar en la actividad suplementaria que aplica para quienes no pudieron participar en la videocolaboración de la semana 14, o para quienes deseen mejorar la nota que tuvieron en esta actividad.

Además, aplique lo aprendido en la actividad calificada de esta semana, que corresponde a la actividad suplementaria.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas



Semana 16

Estimado estudiante, estamos finalizando el segundo bimestre, durante esta última semana debe realizar la evaluación presencial calificada del primer bimestre sobre 10 puntos, la cual comprende una serie de preguntas sobre los diferentes temas del bimestre y también preguntas prácticas donde debe utilizar sus conocimientos para resolver un caso.

Además, le recuerdo que esta última semana puede solicitar la ayuda de su tutor para resolver dudas que tenga antes de la evaluación presencial. Le deseo muchos éxitos en el desarrollo de su evaluación.



4. Solucionario

| Autoevaluación 1 | | |
|------------------|-----------|--|
| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
| 1 | c | Porque las técnicas de recolección de información son orales, oculares y escritas. |
| 2 | a | Porque las opciones b y c corresponden a técnicas de recolección escrita. |
| 3 | a | Porque las opciones b y c no corresponden a los requisitos de un instrumento que son confiabilidad, validez y objetividad. |
| 4 | a | Porque las opciones b y c corresponden a técnicas de recolección de información. |
| 5 | b | Porque los cuestionarios reúnen un conjunto de preguntas en función de indicadores y variables. |
| 6 | c | Porque la entrevista permite recoger información de primera mano de los involucrados. |
| 7 | c | Porque el juicio de expertos presenta la opinión de personas reconocidas en el área de estudio del problema. |
| 8 | b | Porque una encuesta es la recopilación de una parte del universo de la población a investigar. |
| 9 | c | Porque b y c corresponden a técnicas de análisis de información. |
| 10 | b | Porque a y c corresponden a validez y objetividad respectivamente. |

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 2

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|--|
| 1 | b | Porque el objetivo es reconocer interesados, no proveedores o expertos. |
| 2 | a | Porque los factores ambientales tienen que ver con el entorno de la empresa. |
| 3 | a | Porque el análisis de interesados no obtiene como resultado la lista de proveedores o expertos. |
| 4 | c | Porque en una matriz poder/interés se considera la autoridad de los interesados. |
| 5 | b | b, porque en una matriz poder/influencia se considera la influencia de los interesados en el proyecto. |
| 6 | a | Porque en una matriz impacto/influencia, se considera la capacidad del interesado para generar cambios en el proyecto. |
| 7 | a | Porque la gestión de interesados implica generar mecanismos para involucrar los interesados según su perfil. |
| 8 | c | Porque la gestión de involucramiento de interesados requiere de detectar y satisfacer sus necesidades dentro del proyecto. |
| 9 | b | Porque el control del involucramiento de los interesados busca lograr la participación de los interesados en el proyecto. |
| 10 | b | Porque la matriz de interesados reúne la información de las necesidades de los interesados. |

Ir a la
autoevaluación



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 3

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|--|
| 1 | a | Porque se establece la planificación de las comunicaciones según el perfil de los interesados del proyecto. |
| 2 | c | Porque las opciones a y c corresponden a modelo de comunicación y técnicas de recolección de información, respectivamente. |
| 3 | b | Porque la tecnología usada no depende de la influencia o interés de los interesados. |
| 4 | c | Porque las opciones a y b corresponden a comunicación tipo pull e interactiva, respectivamente. |
| 5 | a | Porque la presentación de información se realiza mediante reuniones y presentaciones. |
| 6 | b | Porque las opciones a y c corresponden a la planificación de las comunicaciones y a la gestión de interesados respectivamente. |
| 7 | b | Porque la información que genera un proyecto puede ser física, digital y ser gestionada por herramientas de gestión de proyectos. |
| 8 | c | Porque informar sobre el desempeño implica la recopilación, y análisis y distribución de información sobre el desarrollo del proyecto. |
| 9 | c | Porque las opciones a y b corresponden a la gestión de las comunicaciones y a la planificación de las comunicaciones, respectivamente. |
| 10 | a | Porque es una herramienta usada en la fase de control de las comunicaciones de un proyecto. |

Ir a la
autoevaluación



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 4

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|---|
| 1 | b | Porque se establece la expresión oral; requiere del habla para comunicar ideas. |
| 2 | a | Porque los elementos de la comunicación implican el emisor, el receptor y el oyente. |
| 3 | c | Porque la lengua asocia imágenes con sonidos. |
| 4 | b | Porque las opciones a y c corresponden a comunicación tipo pull e interactiva respectivamente. |
| 5 | a | Porque la comunicación no verbal se realiza por medio de gestos. |
| 6 | a | Porque las opciones b y c corresponden a las técnicas de recolección de información. |
| 7 | a | Porque tienen que ver con la imagen del orador y demuestran su preparación, seguridad y dominio de los temas. |
| 8 | a | Porque b y c se refieren a proceso de comunicación escrita. |
| 9 | b | Porque las opciones a y c corresponden a la gestión de las comunicaciones. |
| 10 | a | Porque es algo propio del expositor de un tema. |

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 5

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|---|
| 1 | c | Porque la organización de una exposición facilita el proceso de comunicación |
| 2 | a | Porque b y c son elementos de documentos escritos. |
| 3 | b | Porque se debe asignar el tiempo suficiente para la introducción y las conclusiones |
| 4 | c | Porque los recursos reúnen elementos visuales, de sonido y animación |
| 5 | a | Porque el expositor de explicar coherente el mensaje al público |
| 6 | b | Porque las opciones a y c corresponden a buenos hábitos del expositor |
| 7 | c | Porque son recursos que contienen un resumen de la exposición |
| 8 | a | Porque b y c no corresponden a los elementos de la comunicación no verbal |
| 9 | b | Porque las opciones a y c corresponden a elementos de la recolección de información |
| 10 | c | Porque permiten la retroalimentación y mejora de la exposición |

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 6

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|---|
| 1 | b | Porque a y c son aspectos no recomendados para una reunión efectiva. |
| 2 | a | Porque b y c son técnicas de análisis de información y formas de comunicación, respectivamente. |
| 3 | c | Porque las habilidades personales desarrollan destrezas en la persona. |
| 4 | b | Porque las opciones a y c corresponden a comunicación tipo pull e interactiva, respectivamente. |
| 5 | b | Porque la ética, empatía y comunicación son, de hecho, habilidades directivas. |
| 6 | a | Porque las opciones b y c corresponden a la gestión de interesados y planificación de las comunicaciones respectivamente. |
| 7 | a | Porque tienen que ver con el desarrollo de una presentación efectiva. |
| 8 | a | Porque b y c se refieren a proceso de comunicación escrita. |
| 9 | b | Porque las opciones a y c corresponden a la gestión de las comunicaciones. |
| 10 | a | Porque es algo propio de la presentación. |

Ir a la
autoevaluación



Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 7

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|--|
| 1 | a | Porque la interpretación busca establecer conexiones coherentes entre argumentos o resultados. |
| 2 | b | Porque a se refiere a un párrafo deductivo y c no es un caso posible. |
| 3 | a | Porque un párrafo necesita de la frase tópico de las ideas secundarias para ser coherente. |
| 4 | b | Porque un ensayo académico busca presentar las opiniones de autor en relación a hechos referenciados. |
| 5 | a | Porque un ensayo crítico no explora nuevos temas, o secuencias de eventos, presenta opiniones sobre un tema. |
| 6 | b | Porque las opciones b y c corresponden a documentos científicos y manuales. |
| 7 | c | Porque citar permite respetar la propiedad intelectual de las ideas. |
| 8 | a | Porque un gestor de referencias administra las referencias bibliográficas, por tanto, crea colecciones de referencias. |
| 9 | c | Porque la regla indica la necesidad de las comillas y la referencia parentética para dar el crédito al autor de la cita. |
| 10 | a | Porque es realizar una interpretación propia de la idea de otro autor. |

Ir a la
autoevaluación

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Autoevaluación 8

| Pregunta | Respuesta | Retroalimentación |
|----------|-----------|--|
| 1 | a | Porque los estilos reúnen opciones de formato de carácter y párrafo. |
| 2 | b | Porque la diagramación implica la aplicación de varios formatos a un documento, puede ser un libro o revista. |
| 3 | c | Porque la plantilla consiste en un conjunto de elementos que incluye estilos. |
| 4 | b | Porque la plantilla permite la creación de documentos con iguales características. |
| 5 | a | Porque un informe técnico no solo contiene teoría sino elementos de análisis y conclusiones sobre un tema. |
| 6 | a | Porque las opciones b y c corresponden a estilos contenidos en la plantilla normal.dot |
| 7 | a | Porque los manuales presentan información sobre programas de software. |
| 8 | a | Porque esta norma solo se aplica a manuales de usuarios, las otras opciones no son posibles. |
| 9 | a | Porque la captura del documento es una característica de las plataformas de gestión documental y la opción c no tiene relación con el ciclo de vida de un documento. |
| 10 | a | Porque los flujos de trabajo involucran el paso de documentos entre personas y grupos de trabajo. |

Ir a la
autoevaluación



5. Referencias bibliográficas

Angulo Aguirre, L. (2014). Preparación para la Certificación PMP basado en la GUía del PMBOK 5ta edición. Lima: Macro.

APA. (12 de 02 de 2021). Normas APA org. Obtenido de <http://calamus.bib.upct.es/webdoc/servicios/mendeley/guia.pdf>

Aula Aragón. (12 de 12 de 2020). Qué es una plantilla. Obtenido de http://aularagon.catedu.es/materialesaularagon2013/LibreOffice/Modulo_3/qu_es_una_plantilla.html

Brewer, J., & Dittman, K. (2013). Methods of IT project management. Purdue University Press.

Briceño, G. (12 de 03 de 2021). Euston96. Obtenido de Expresión oral: <https://www.euston96.com/expresion-oral/>

Caamaño, R., & Hernández, A. (1984). Letras. Ortografía castellana, manual práctico. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cabello Galan, A. (16 de 12 de 2020). Descargar Word Gratis. Obtenido de Tipos de estilos en Word: <https://descargarwordgratis.net/tipos-de-estilo-en-word/>

Cantú Ortiz, L., & Roque Segovia, M. (2014). Comunicación para Ingenieros. México: Patria.

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

CELEE. (21 de 02 de 2021). Centro de Lectura y escritura. Obtenido de Universidad Autónoma de Occidente: <https://celee.ua.edu.co/el-ensayo-academico/#:~:text=El%20ensayo%20acad%C3%A9mico%20es%20un,argumentos%2C%20basados%20en%20diversas%20fuentes>

Certiprof. (11 de 02 de 2021). Gestión de interesados. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=-M3SDufbT5A>

CetCampus. (11 de 11 de 2020). Control de las comunicaciones. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=t16T_M0d6VA

Como hacer un ensayo. (23 de 02 de 2021). Tipos de ensayo. Obtenido de <https://comohacerunensayo.in/tipos-de-ensayo/>

Como hacer un ensayo.in. (25 de 02 de 2021). Cómo hacer un ensayo en 11 pasos: Consejos, estructura, características. Obtenido de <https://comohacerunensayo.in/>

Comunicación oral. (24 de 02 de 2021). Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448148479.pdf>

Córdova, A. (28 de 02 de 2021). Gestión de interesados. Obtenido de Proyectos UNAC: <https://www.youtube.com/watch?v=4nI7xcmiLbs>

EINATEC. (12 de 12 de 2020). ¿Qué es un gestor documental? Funciones y ventajas. Obtenido de <https://einatec.com/que-es-un-gestor-documental/>

EKCIT. (20 de 02 de 2021). Ciclo de vida de un documento. Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/ciclo-vida-documento#:~:text=El%20ciclo%20de%20vida%20de,hasta%20su%20archivo%20o%20destrucci%C3%B3n>

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

EKCIT. (28 de 01 de 2021). Guía de Gestión Documental 2021.

Obtenido de <https://www.ticportal.es/guias/guia-gestion-documental>

EKCIT. (20 de 02 de 2021). Programas de gestión documental: el proceso de selección de software. Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/programas-gestion-documental>

Elizondo Sánchez, G. (03 de 05 de 2011). Líder VS Jefe. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=VKda32XqG3s>

Enciclopedia de Ejemplos. (19 de 01 de 2019). Normas APA.

Obtenido de <https://www.ejemplos.co/ejemplos-de-normas-apa/>

Enciclopedia de ejemplos de documentos. (12 de 12 de 2020).

Ejemplo de un informe técnico. Obtenido de https://www.milejemplos.com/cartas/ejemplo-de-informe-tecnico.html?utm_source=modelocarta.net&utm_medium=Network&utm_campaign=post_button

Formato especializado en los documentos (I) estilos. (15 de 02 de 2021). Obtenido de http://platea.pntic.mec.es/vgonzale/pc_10/archivos/_124/Tema_4.2.htm

García Girón, A., & Hinostroza Lozada, R. (2018). Modelo de mejorar de e-servicios municipiales. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Godínez, L. (01 de 06 de 2011). Estándar IEEE Std 1063-2001, para documentación de usuarios. Obtenido de <http://documentandosistemas.blogspot.com/2011/06/el-estandard-ieee-std-1063-2001.html>

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

González Eras, A. (2020). Anexo 1: Recolección y análisis de información. Loja: UTPL.

González Eras, A. (2020). Anexo 2: Gestión de interesados. Loja: UTPL.

González Eras, A. (2020). Unidad 3: Planificación de las comunicaciones. Loja: UTPL.

Grupo de Investigación AVI . (2016). Manual de uso de signos de puntuación. Córdoba: Universidad de Córdoba.

Grupo de investigación EUMED. (2010). Técnicas de recolección de información. Obtenido de Enciclopedia Virtual Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/TECNICAS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20INFORMACION.htm>

Ingeniería Rural. (10 de 10 de 2018). Tema 4. Informe técnico.
Obtenido de https://previa.uclm.es/area/ing_rural/AsignaturaProyectos/Tema%204.pdf

IONOS. (12 de 02 de 2021). Digital Guide IONOS. Obtenido de Estilos de Word: <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/estilos-de-word/>

ISOTools. (15 de 04 de 2018). ¿Cómo puede ayudar el gestor documental a la dirección de proyectos? Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/04/15/como-puede-ayudar-el-gestor-documental-a-la-direccion-de-proyectos/>

Kaufman, A. (21 de 08 de 2013). Cómo enseñar, evaluar y corregir la ortografía de nuestros alumnos... Y no morir en el intento.
Obtenido de http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a26n3/26_03_Kaufman.pdf

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Lória Meneses, R. (2012). Comunicación oral y escrita. España: UNED.

Lucena, R. (09 de 02 de 2016). Caso Negociacion 2. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=VEbrO-sR19I>

Magoclip. (14 de 11 de 2013). Parodia sobre Reuniones Inefectivas. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=FIH9ebN83Ts&list=RDFIH9ebN83Ts&index=1>

Microsoft. (02 de 02 de 2021). Plantillas. Obtenido de <https://support.microsoft.com/es-es/office/guardar-un-documento-de-word-como-plantilla-cb17846d-ecec-49d4-82ea-a6f5e3e8b9ae>

Microsoft 365. (01 de 03 de 2018). Administración de documentos en SharePoint. Obtenido de <https://docs.microsoft.com/es-es/sharepoint/governance/document-management-in-sharepoint-server>

Modelo Carta. (18 de 02 de 2021). Informe Técnico. Obtenido de <https://www.modelocarta.net/informe-tecnico.html>

Morales, D. (8 de 3 de 2021). 25-errores ortograficos mas comunes. Obtenido de <https://dianapmorales.com/2018/02/blog/25-errores-ortograficos-mas-comunes/>

Negocios y empresa. (24 de 08 de 2017). 7 Consejos para conseguir reuniones de trabajo efectivas. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=B1nRa-URyjl&list=RDFIH9ebN83Ts&index=2>

Nieto, E. (02 de 06 de 2017). Presentaciones efectivas. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=Tlz_u0gzeg

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Project Management Institute. (20 de 11 de 2020). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK). Obtenido de <https://visorweb.utpl.edu.ec/library/search/pmbok>

Ramos March, S. (2018). Gestión de los interesados en un proyecto de implantación de ERP. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Referencias bibliográficas. (26 de 02 de 2021). Cómo Escribir Un Párrafo Correctamente. Obtenido de <https://referenciasbibliograficas.com/escribir-parrafo/>

Rodero, E. (15 de 03 de 2018). Persuade con tu voz. Estrategias para sonar creíble. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=YII-e4QJWG0>

Ruiz Nicolás, J. (28 de 02 de 2020). Tipos de comunicación según el PMBOK. Obtenido de Universidad de Murcia: <https://www.youtube.com/watch?v=-wsfn2MR1E>

Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Santamaría, R. (20 de 02 de 2016). Video Final Habilidades Directivas. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=ixgJ7XKMA18>

Santos García, D. (2012). Comunicación Oral y Escrita. México: Red Tercer Milenio.

Triunfa con tu libro. (20 de 02 de 2021). Partes de un ensayo. Obtenido de <https://triunfacontulibro.com/partes-de-un-ensayo-como-se-estructura-un-ensayo/>

Índice

Primer bimestre

Segundo bimestre

Solucionario

Referencias bibliográficas

Universidad de Alcalá. (28 de 02 de 2021). 1. ¿Qué es plagio?

Obtenido de http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BECO/plagio/1_qu_es_el_plagio.html

Universidad de las Palmas de Gran Canaria. (20 de 01 de 2021).

Cómo evitar el plagio. Obtenido de <https://biblioguias.ulpgc.es/c.php?g=594711&p=4114362>

Universidad Politécnica de Cartagena. (01 de 03 de 2021). Gestor de referencias bibliográficas. Obtenido de <https://www.bib.upct.es/gestor-de-referencias-bibliograficas>

Universitat Politècnica de València. (15 de 02 de 2021). Citas Bibliográficas. Obtenido de https://web.archive.org/web/20130621111621/http://congresoemie.upv.es/citas_bibliograficas.pdf

Uriarte, J. M. (22 de 02 de 2021). Características.co. Obtenido de Exposición Oral: <https://www.caracteristicas.co/exposicion-oral/>

Wikipedia. (20 de 02 de 2021). Gestión Documental. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental