La comunicación

es un milagro

Conferencia por José Toledo Ordóñez

6 PRENSA LIBRE Guatemala, miércoles 6 de marzo de 2013

RENUNCIA JEFE DE LA SAT

Gutiérrez se va por "diferencias"

Centeno habría ganado el pulso en las diferencias de recaudación del año pasado.

POR GEOVANNI CONTRERAS Y ROXANA LARIOS

Miguel Gutiérrez, hasta ayer superintendente de Administración Tributaria (SAT), presentó su renuncia al presidente Otto Pérez Molina, en medio de varias dudas sobre las circunstancias que rodearon esa decisión y después de varios meses de diferencias manifiestas con el ministro de Finanzas, Pavel Centeno.

Primero, en conferencia de prensa, el mandatario aseguró que se trataba de un acuerdo alcanzado previamente y que Gutiérrez no fue presionado para presentar su renuncia.

"Creo que él tuvo la caballerosidad, en todo caso, de entender lo que se ha venido dando, las diferencias que se han estado dando. Él dice que no está en la disposición de causar ningún problema ni seguir tampoco dándole larga a estos problemas, que él prefiere en todo caso presentar su renuncia", dijo Pérez Molina.

Después, respecto de que las desavenencias con Centeno fueron el motivo de la renuncia de Gutiérrez, Pérez afirmó: "Las diferencias siguieron y las responsabilidades no se lograron dar en la forma como lo estábamos pidiendo, y eso fue lo que permitió lograr una solución que hoy la encontramos con la renuncia que presentó el superintendente".

LE PIDIÓ LA RENUNCIA

Aunque Pérez Molina lo negó, Gutiérrez comentó, después de haberse reunido con el mandatario, que él le había pedido la renuncia por considerar que era el escenario "apropiado".

Cuando se le preguntó si Pérez Molina le solicitó que renunciara, el jefe de la SAT respondió: "Sí, se conversó que era el escenario apropiado. Yo ya cumplí mi misión, y la verdad que cansado de estar ahí".

Ahora comenzará un nuevo proceso para nombrar sustituto, entre los que ya se menciona a la viceministra de Finanzas, María Castro. "Sería un excelente cuadro", manifestó Gutiérrez.

INTERCAMBIO DE PALABRAS

Por la mañana, antes de la renuncia, Anthony Segura, secretario general del Sindicato de Trabajadores de la SAT, denunció que en esa entidad "existe desorden y descontrol administrativo desde que asumió como superintendente Gutiérrez".

El sindicalista expuso que de no obtener una respuesta positiva por parte del Gobierno se efectuaría un paro nacional de aduanas y de las oficinas de la entidad.

En respuesta a las denuncias, Gutiérrez señaló que se fortalecían los controles internos y que eso generaba molestias entre los sindicalistas.

"Existen dudas de la legalidad en la creación del sindicato, y eso se estaba evaluando", refirió el hasta ayer jefe de la SAT.

A cambio de su renuncia, el presidente le ofreció participar en una misión diplomática, "por los conocimientos que tiene". Gutiérrez dijo que podría ser en Chile.

PUGNA

El encargado de la SAT y el Ministerio de Finanzas mantenían, desde hace varios meses, diferencias públicas por las cifras de la recaudación tributaria del año pasado. Uno decía que la meta se había superado, y el otro, que faltó para alcanzarla.

Pérez Molina siempre se abstuvo de mencionar cuál de los dos datos era el correcto, mientras que Gutiérrez reconoció que esas diferencias "técnicas" seguían.

OPINIÓN

Faltó comunicación

Rudy Villeda, ex superintendente de Administración Tributaria (SAT), opinó que el principal problema que tuvieron la SAT y Finanzas fue falta de comunicación, algo que no debe faltar en ambas instituciones.

"Todo el Gabinete debería tener comunicación; no digamos esas dos instituciones, que son hermanas y no pueden estar una sin la otra", comentó Villeda.

Agregó: "Es lamentable para un equipo de gobierno que tuvieran dos funcionarios con ese tipo de diferencias. Porque sí hay diferencias entre funcionarios, pero van en la misma línea. En cambio ahí se miraban contradicciones constantes".

Q554.7 MILLONES
decía Gutiérrez que se pasó de meta del 2012.

Q975 MILLONES
lo que faltó recaudar, según Finanzas.

Foto Prensa Libre: ÓSCAR RIVAS

MIGUEL GUTIÉRREZ atiende el llamado de periodistas para conocer su opinión, al salir de la Casa Presidencial.

Comunicación

- El funcionamiento de la sociedad es posible gracias a la comunicación.
- La comunicación es el intercambio de información entre personas: mensajes, sentimientos, opiniones.
- Utiliza el lenguaje, la escritura o señales.
- Es imposible no comunicarse.

Comunicación

- Implica la transmisión de información , desde una fuente o emisor que envía el mensaje hasta un receptor que lo recibe.

- Entre uno y otro hay que superar espacio y tiempo.

Elementos del proceso de comunicación

- Código: signos arbitrarios y reglas para combinarlos organizados de antemano.

- Canal: medio a través del cual se transmite la comunicación. Ej.: La radiocomunicación se da en el aire a través de ondas de radio.

- Emisor: se encarga de transmitir el mensaje. Elige lo signos que le conviene.

Comunicación - Elementos

- Receptor: decodifica el mensaje.
  Interpreta los signos elegidos por el emisor.

- Contexto: circunstancias que rodean una comunicación.
  Contribuye al significado.

Comunicación - Elementos

- Retroalimentación o interacción entre el emisor y el receptor.
- Si no hay respuesta, no hay comunicación. Solamente información.
- La interacción puede ser positiva si incentiva la comunicación o negativa si busca terminarla o cambiar de tema.

Plataformas de comunicación

Mural de la historia de las telecomunicaciones por Efraín Recinos.

Plataformas de comunicación: Telecomunicaciones

- Definición: comunicación a distancia por medio de la transmisión y recepción de señales.

- Incluye múltiples tecnologías, tales como radio, televisión, teléfono, redes informáticas, etc.

Plataformas de comunicación

- Medios físicos: hilo de cobre, cable, hilo de cobre digitalizado, fibra óptica, etc.

- Medios inalámbricos: las señales se envían en el aire por medio de ondas electromagnéticas, tales como microondas, satélite, Wi-Fi, Bluetooth, etc.

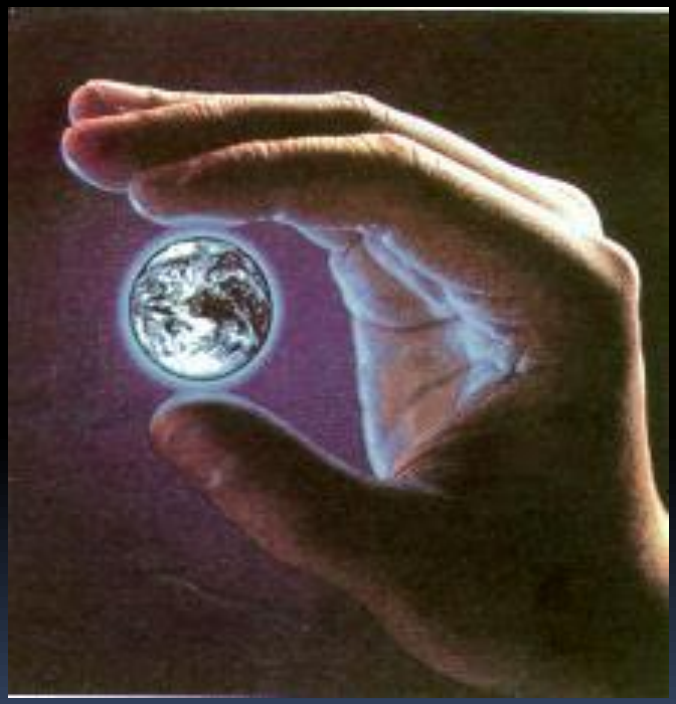
Desarrollo de nuevas formas de comunicación

- E mail
- Blog
- Redes sociales
- Video conferencia

Lenguaje digital y análogo

- Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.
- El lenguaje digital tiene una sintaxis lógica, compleja y poderosa pero no tiene semántica (significado de signos, símbolos y palabras).
- El lenguaje analógico tiene semántica pero no una sintaxis (formas en que se combinan las palabras).

Nuevo orden en las telecomunicaciones Convergencia

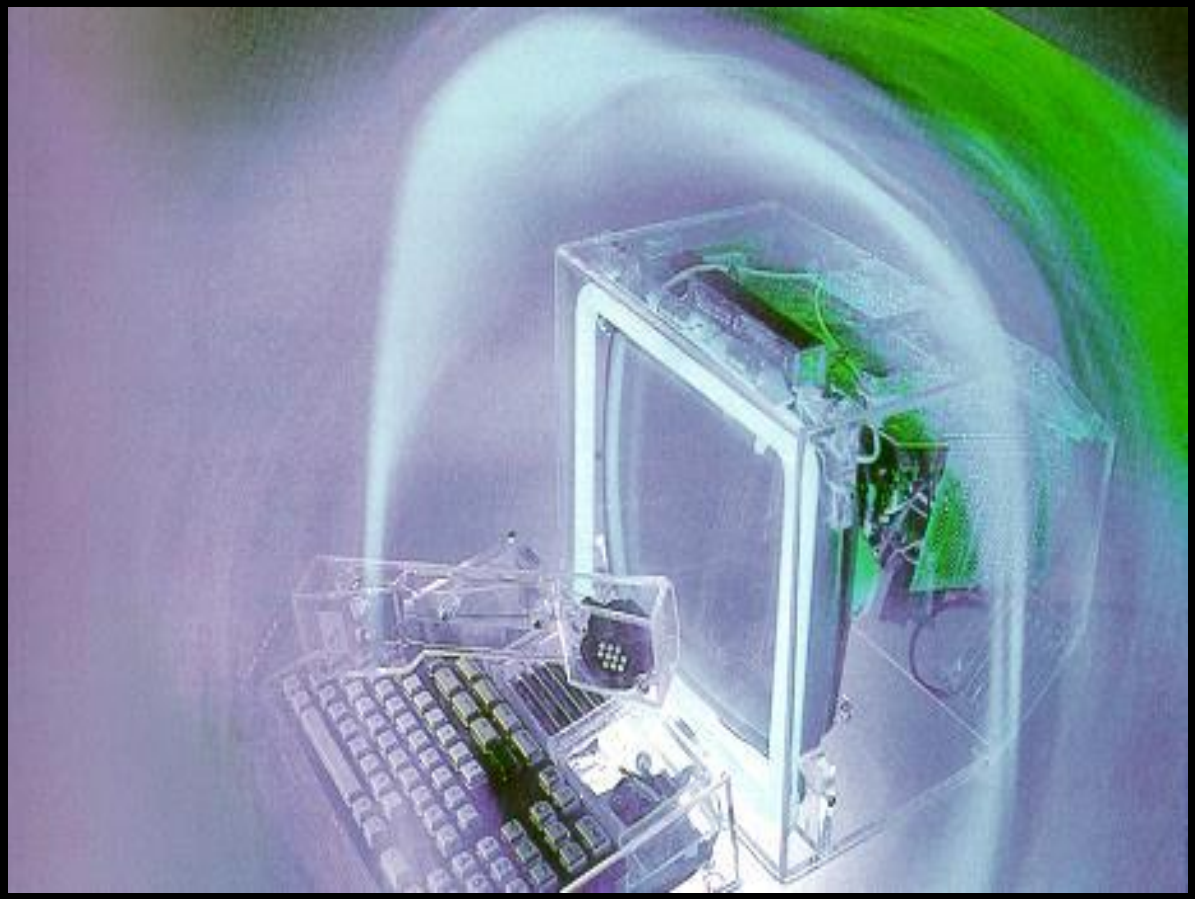


Convergencia de actividades

Explosión de tecnología

Convergencia de la Informática con las Telecomunicaciones

Convergencia de terminales



Convergencia de servicios

Convergencia de precios

Telefonía por Internet: dificultad de regularla

Comunicación

- Cuando dos personas viven en situaciones similares y lo que expresan es sencillo la comunicación se da sin problemas.

- Ni siquiera se percatan de que hay un proceso de interpretación.

Comunicación

- Entre mayores diferencias hay entre las personas sociales, geográficas, culturales, de idioma o de contexto histórico más se dificulta la comunicación. Se hacen lagunas.

- Nace la necesidad de tender puentes, de interpretar, de aclarar términos y conceptos, de ilustrar ideas.

Comunicación

- Si lo que expresamos no es sencillo, aún que nos comuniquemos en situaciones ideales puede haber lagunas.

- Esto se debe al marco de referencia:
  El punto de vista de cada persona, su experiencia, su forma de pensar.

La comunicación es un milagro

- Por ejemplo, si una persona habla con indirectas va a creer que los demás también lo hacen.
- Un campesino tiene un marco de referencia diferente al de una persona de la ciudad.
  Ej.: La lluvia.
- Debido a las lagunas que se forman entre el emisor y el receptor de un mensaje, necesitamos la interpretación.

.

Puentes de la comunicación

- Hermenéutica: interpretación de textos de teología, filología, y crítica literaria.
- Semiótica: estudia los procesos de comunicación en la sociedad. Interpretación, símbolos, signos.
- Retórica: arte del discurso.
- Fenomenología: diálogo como forma de comunicación.
- Psicología social: estudia cómo las otras personas influencian nuestros pensamientos, sentimientos y comportamientos
- Socio-cultura: costumbres, conocimientos y prácticas que definen la conducta en una sociedad
- Cibernética: proceso de la información.

Teoría de la información

- La teoría de la información estudia la información y todo lo relacionado con ella. Es una rama de la teoría matemática y de las ciencias de la computación.

- A las ciencias de la computación (*computer science*) se les llama también tecnologías de la información o simplemente informática.

Teoría de la información

- Estudia la información (canales, comprensión de datos, criptografía, etc.).
- Emplea una unidad de medida de la información a la que denomina el "BIT", es decir, la menor unidad que puede aprenderse.
- Se sustenta en la alternativa sí o no.
  Por ejemplo, el sexo de una persona puede darse por un BIT: hombre o mujer.

Teoría de la información

- Muchos confunden la teoría de la información con la teoría de la comunicación.
- La teoría de la información con su aporte matemático ayuda a la comprensión lógica de los procesos en la teoría de la comunicación.
- No corresponde a la preocupación de la teoría de la comunicación

Teoría de la comunicación

- Analiza la relación de los procesos comunicativos de los individuos con la sociedad.
- Analiza la relación de la comunicación entre los medios y el poder político. Ej.: Juicio mediático.
- Se alimenta de la lingüística y se apoya en la semiología o semiótica (estudio de los signos).

Ciencias de la comunicación

- Supone que la comunicación es una ciencia.
- Para comenzar hay que peguntarse si la comunicación es una ciencia en o si bien es un elemento del conocimiento al que otras ciencias estudian, como la lingüística, la psicología, la sociología, o las ciencias políticas.
- La comunicación puede considerarse como un campo de estudios transversal del que se sirven otras ciencias.

Ciencias sociales

- La comunicación es vital para el funcionamiento de la sociedad y especies que viven en grupos.
- La información que el individuo extrae de su entorno y su facultad de transmitir mensajes son claves para el funcionamiento del grupo.

Análisis social de la comunicación

- Estructura de la información.
- Lenguaje hablado y escrito.
- Redacción periodística.
- Crítica en los medios.
- Análisis del discurso y la pragmática (modo en que el contexto influye en la interpretación del significado).

Análisis social de la comunicación

- Comunicación audiovisual.
- Medios de comunicación de masas (*mass media*).
- Narrativa audiovisual.
- Realización y producción audiovisual.

- Publicidad. 1. Teoría de la publicidad y de las relaciones públicas. 2. Semiótica (signos).

Análisis social de la comunicación

- Comunicación en la empresa o institución.
- Políticas comunicación.
- Comunicación interna y externa.
- Comunicación educativa.
- Comunicación cultural.

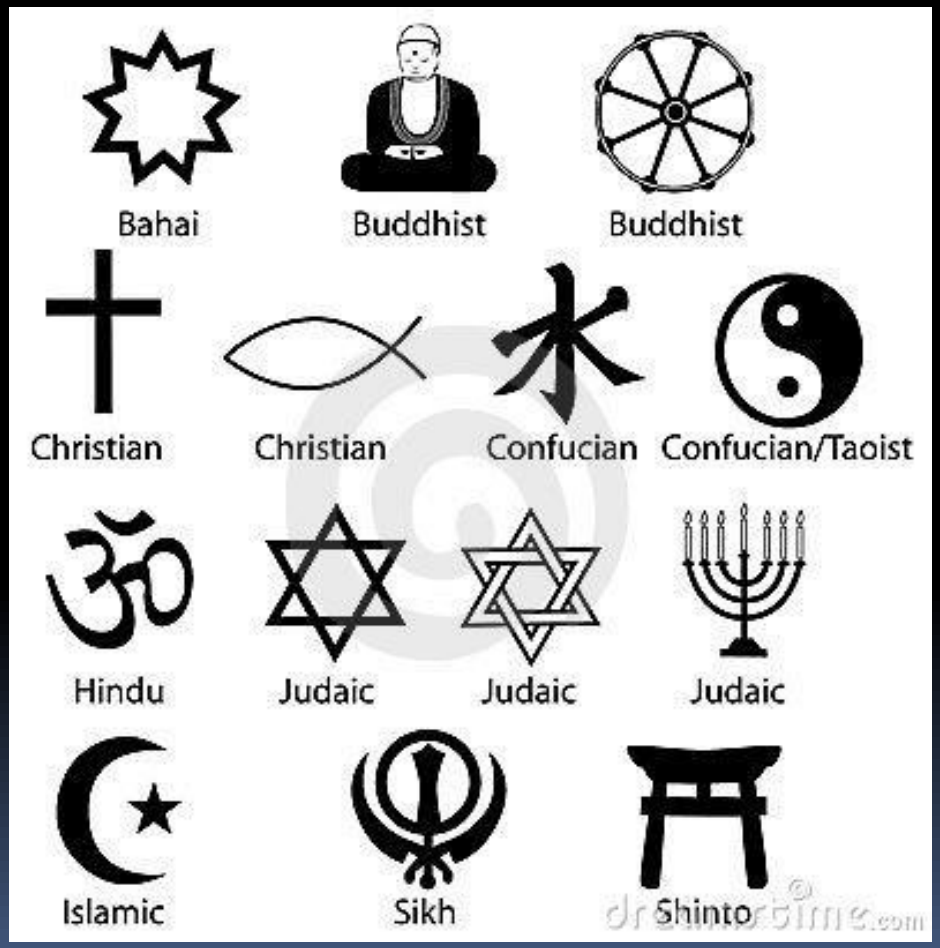
Semiología o Semiótica

- Ciencia que estudia los procesos de comunicación dentro de una determinada sociedad.
- Trata la interpretación y el sentido.
- Significado de palabras, gestos, imágenes, etc.

Símbolos

- Los símbolo son una forma de exteriorizar un pensamiento o idea.
- Aristóteles afirmaba que *"no se piensa sin imágenes".*

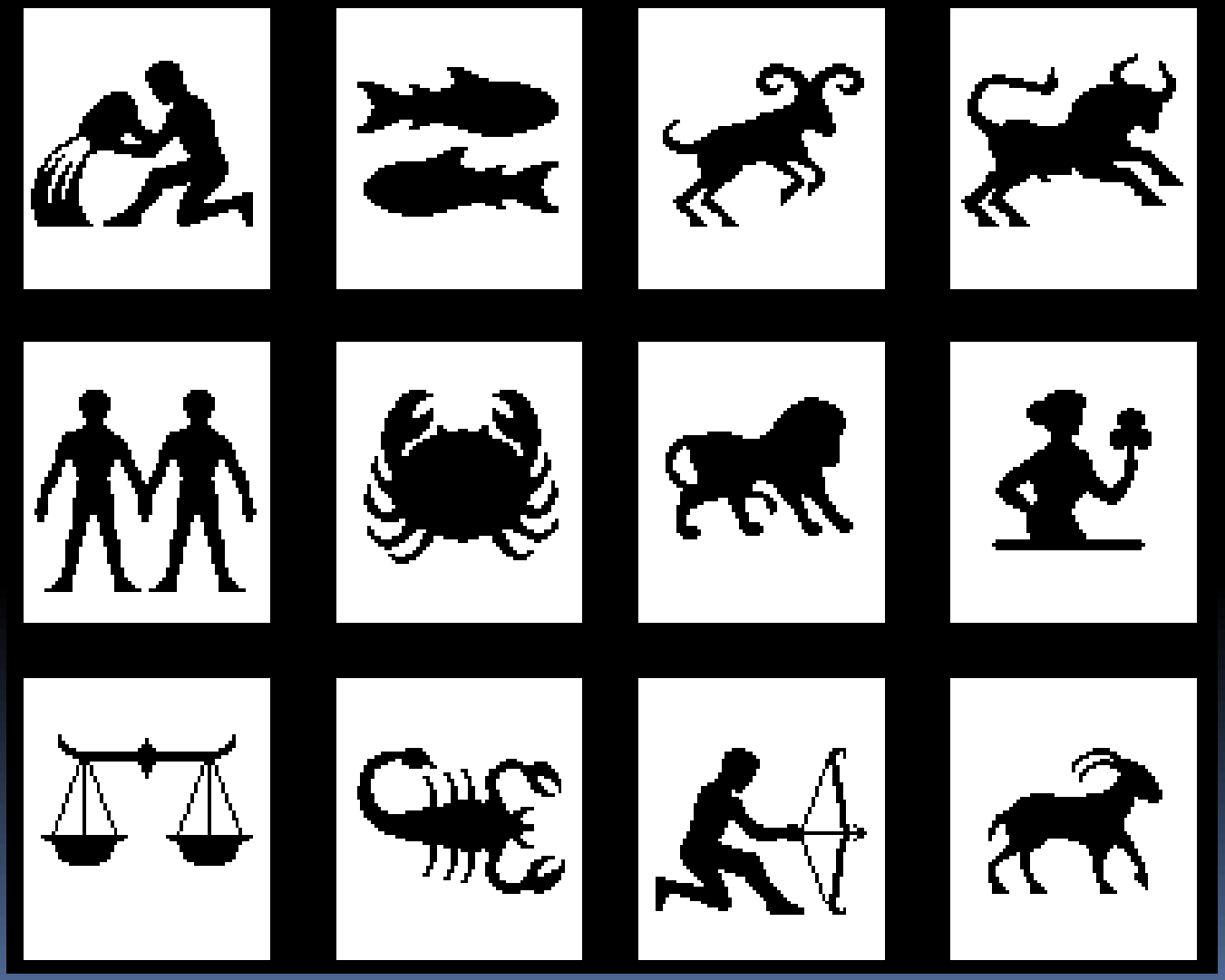
Símbolos de religiones



Singos

- Los signos transmiten el significado de conceptos, palabras o sonidos simples.
- Transición de las figuras a las señales abstractas.

Signos del zodíaco



Signos de tránsito

Semiótica – Noción de signo

- Los signos pueden ser linguísticos y no linguísticos.
- Los signos son imprescindibles en diversas actividades: el lenguaje, el transporte, la medicina y el teatro.
- En el teatro todo se convierte en un signo.

Diferencia entre signos y símbolos

- Los signos pueden ser comprendidos por seres humanos y en algunos casos por animales (signos gestuales).
- Los símbolos sólo pueden ser comprendidos por seres humanos.
- Los signos señalan. Son más sencillos. Los símbolos tienen un significado más amplio.

Sistemas simbólicos

- Formas en que una cultura se definen las relaciones entre algo y lo que lo representa.
- Interpretación que cada persona hace de lo que observa, escucha, siente.
- Su significado depende de la cultura. Ejemplo, colocar un farol rojo afuera de una casa.

Sistemas simbólicos - Elementos

- Aire: Elemento activo y masculino. Junto con el fuego, símbolo de la espiritualización. Asociado al viento, al aliento, vía de comunicación entre el Cielo la Tierra. Expansión, soplo de vida.

- Fuego: Pasiones (amor y la cólera), espíritu (fuego del espíritu). Acción fecundante y iluminadora, purificación, regeneración.

Sistemas simbólicos - Elementos

- Agua: fuente de vida y muerte, medio de purificación, centro de regeneración corporal y espiritual.

- Tierra: Opuesto al cielo como el principio pasivo al activo. Ella soporta, el cielo cubre. Da y toma vida. Substancia universal, matriz que concibe las fuentes, los minerales y los metales.

Sistemas simbólicos - Figuras

- Cuadrado: Figura anti-dinámica anclada sobre sus cuatro costados. Detención, estancamiento, estabilización.

- Círculo: Perfección homogeneidad, ausencia de división. Círculos concéntricos: grados del ser, jerarquías. Movimiento circular: perfecto, inmutable, sin comienzo ni fin.

Sistemas simbólicos - Figuras

- Verticalidad: Poderoso símbolo de ascenso, progreso, superación, dinámica, afirmación, sublimación, seguridad, trascendencia.

- Horizontalidad: Inercia, quietud, muerte, comunica negación, limitar, plano, frío, aniquilación, eliminación, tabla rasa. El hombre se mueve en horizontal y no en forma omnidireccional como las aves y los peces.

Simbolismo de los colores

- Rojo: apura el pulso, y parece avanzar. Simboliza la excitación, violencia, sexualidad y calor, valentía y amor.
- Azul: quita el apetito más que cualquier otro color. Se relaciona con tranquilidad, la tristeza y el frío.
- Morado: símbolo directo de lo misterioso, lo malvado y el ocultismo.
- Amarillo: ayuda a la concentración, apura el metabolismo y, a veces, irrita los ojos. Significa cobardía, optimismo y luminosidad.

Simbolismo de los colores

- Verde: un color más fácil para ver por el ojo. Simboliza la esperanza, la naturaleza, la pureza y la juventud.
- Negro: relacionado con lo muerto, la tristeza y lo desconocido.
- Blanco: significa la inocencia, la pureza, la novedad.[1]

The awakening conscience.

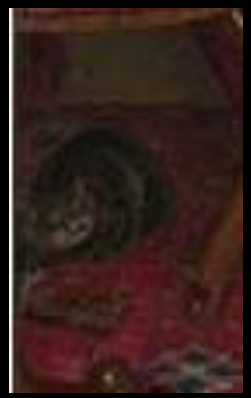
William Homan Hunt (1853).

El título y una serie de símbolos en la pintura hacen que quede claro que se trata de dos amantes.

Las manos entrelazadas de la mujer constituyen un punto focal .

La posición de la mano izquierda enfatiza la ausencia de un anillo de bodas.

Símbolos de una vida desperdiciada:



Un gato jugando con un pájaro muerto.

Un reloj oculto bajo un cristal.

Un tapiz sin terminar que cuelga del piano.

Niveles de comunicación

- Entre personas
- En grupo o equipo
- En la empresa o institución
- Con el sistema
- Ascendente, horizontal, descendente
- En uno o varios sentidos
- Informal o formal

Comunicación entre personas

- Es fundamental para el funcionamiento de una organización.
- Puede ser verbal, no verbal o escrita.
- Permite buenas relaciones y un buen entendimiento.
- El significado cambia de cultura a cultura.

Comunicación verbal - Características

- Es más efectiva cara a cara.
- El mensaje se transmite en forma oral.
- Influencia del tono de voz.
- La transmisión es fácil, fluida y rápida.
- La retroalimentación es inmediata.
- Permite mostrar seguridad.
- Es importante cuidar la corrección.

Comunicación no verbal - Elementos

- Expresión facial. La mirada es la parte más importante.
- Postura corporal.
- Gestos y movimientos del cuerpo.

Comunicación no verbal: Características.

- El lenguaje corporal se da en todo momento.
- Se da consciente o inconscientemente.
- Puede utilizar más de un canal a la vez: gestos, postura, expresión.

Comunicación no verbal: Características.

- Su función es limitada.
- Se entiende en otras culturas pero a veces cambia el significado. Ej.: Inclinarse, afirmar con la cabeza, dar un abrazo, ver a los ojos, etc.

Comunicación no verbal: Funciones

- Sustituye el lenguaje verbal.
- Complementa la comunicación oral y escrita.
- Contradice o refuerza el lenguaje verbal.

Comunicación escrita

- Transmisión de un mensaje escrito en papel o en correo electrónico.
- La retroalimentación no es inmediata.
- Ideal para transmitir mensajes complejos.

Comunicación escrita

- Los mensajes deben ser:
- Claros
- Concisos
- Sencillos
- Completos
- Con buena gramática y ortografía.
- Bien estructurados: Ej.: Carta comercial - encabezado, cuerpo, cierre.

Funciones de la comunicación

- Transmitir información.

- Control.
  La comunicación se usa para controlar o regular el comportamiento de las personas. Las organizaciones tienen normas y líneas de autoridad.

Funciones de la comunicación

- Apoyo: La comunicación proporciona información. Facilita la toma de decisiones. Ayuda a solucionar problemas y a anticiparlos.

- Retroalimentación. Clima laboral. Conocer las opiniones, motivación y necesidades de los empleados.

Funciones de la comunicación

- Motivación: Metas, seguimiento, resultados.
- Promueve la participación: Sugerencias, iniciativas, innovación.
- Intercambio : Los empleados intercambian con sus compañeros sentimientos, satisfacciones y fracasos.

Comunicación ascendente

- Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos.
- Reuniones, buzones de quejas o sugerencias.
- La gente tiende a compartir solamente las buenas noticias y esconder las malas.

Comunicación horizontal

- Se da entre personas que ocupan el mismo nivel jerárquico en la organización.
- Favorecen el estilo de dirección participativo.
- La información trasmitida horizontalmente está menos filtrada. No tiene que recorrer los diferentes niveles jerárquicos.
- Comunicación entre macro procesos.

Comunicación descendente

- Transmitir información desde la dirección a mandos medios y bajos hasta llegar a la totalidad de trabajadores.
- Se basa en el cumplimiento de los objetivos de la organización: informar, dirigir, orientar a los empleados.
- Canalizar las políticas y metas.

Comunicación descendente

- Transmitir cultura organizacional, valores.
- Mantener informado al personal.
- Informar al empleado qué deben hacer, cómo hacerlo y qué se espera de él.

Comunicación formal vrs informal

- Formal: Mensajes oficiales que genera una organización.
- Informal: Carecen de respaldo organizacional para su transmisión. Los llamamos chismes o rumores.

Comunicación con el sistema

- Ingeniería en Sistemas:
- Aplicación tecnológica de la teoría de sistemas a los esfuerzos de la ingeniería.
- Enfoque interdisciplinario que permite implementar u optimizar sistemas complejos.
- Procesos asociados.
- Flujo de información

Uno de los grandes problemas de la comunicación

- Se le llama sistema a lo que no lo es. De manera equivocada algunas personas confunden la ingeniería de sistemas con las ingenierías de computación o en informática, cuando ésta es mucho más cercana a la electrónica y la mecánica cuando se aplica.

Pensamiento sistémico

- Visión global: Muchas personas sólo ven el árbol, no ven el bosque.
- Recordemos que una de las ventajas del pensamiento sistémico es el uso de herramientas visuales que facilitan la comunicación y la comprensión.
- Albert Einstein: Si no puedo dibujarlo, no lo entiendo.

Comunicación con el sistema

- Recordemos uno de los diez mandamientos del servicio al cliente: Mídalo todo.
- Flujo de información.
- Validaciones y alarmas.
- Estimación sistemática de costos y otras implicaciones.

Haciendo informes.

- Organizar la información para darle valor.
- Ver la información en el tiempo.
  Foto vrs. Video.
- Poner metas en el tiempo.
- Aterrizar los informes en un cuadro resumen.

Barreras en la comunicación

Siete consideraciones en la comunicación

- Lo que queremos decir.
- Lo que decimos. No siempre decimos lo que queremos decir.
- Lo que la otra persona escucha.
- Lo que la otra persona piensa que escuchó.

Siete consideraciones

- Lo que la otra persona dice de lo que piensa dijimos.
- Lo que oímos de lo que la otra persona dijo acerca de lo que piensa que dijimos.
- Lo que pensamos de lo que la otra persona dijo con respecto a lo que dijimos.

- Conclusión: se requiere de casi un milagro establecer una comunicación correcta

Anécdota del Sultán que sueña que pierde todos sus dientes.

- Primer adivino: “Cada diente caído representa la pérdida de un pariente suyo”.
  El Sultán ordena que le den cien latigazos.

- Segundo adivino: “Sobrevivirás a todos tus parientes”.
  El Sultán ordena que le den cien monedas de oro.

Anécdota del cometa Halley. Del Director al Gerente.

- El viernes próximo alrededor de las 5 de la tarde, aparecerá el Cometa Halley en esta zona. Se trata de un evento que ocurre cada 78 años. Por favor reúna a todos los trabajadores en el patio de la fábrica, con cascos de seguridad, que allí les explicaré el fenómeno.

Del Director al Gerente (continúa)

- Si estuviera lloviendo, no podremos ver este raro espectáculo a ojo descubierto. En tal caso, todos deberán dirigirse al comedor, donde se exhibirá un documental sobre el Cometa Halley.

Del Gerente al Director de RRHH

- Por orden del Director General, el viernes a las 5 de la tarde aparecerá sobre la fábrica, si llueve, el Cometa Halley. Reúna a todo el personal con cascos de seguridad y llévelos al comedor donde tendrá lugar un raro fenómeno que sucede cada 78 años a ojo desnudo.

Del Director de RRHH al Jefe de Personal

- A solicitud del Director General, el científico Halley de 78 años de edad, aparecerá desnudo en el comedor de la fábrica el próximo viernes a las 5 de la tarde, usando casco de seguridad, será presentado un documental sobre el problema de la lluvia; y el Director hará demostración en el patio de la fábrica.

Del Jefe de Personal al Jefe de Turno

- El viernes a las 5 de la tarde, el Director por primera vez en 78 años, aparecerá en el comedor para filmar, junto al famoso científico Halley y su equipo, el documental desnudo. Todos deben presentarse con casco de seguridad, porque el documental tratará de la seguridad en condiciones de lluvia.

Del Jefe de Turno al Jefe de Brigada

- Todo el mundo, sin excepción de nadie, deberá presentarse este viernes a las 5 de la tarde desnudo, con los Agentes de Seguridad de la fábrica en el patio de la misma. El director vendrá acompañado de Halley un artista muy famoso y su grupo, que mostrarán el documental Bailando bajo la Lluvia. En caso de que llueva de verdad hay que ir para el comedor usando cascos de seguridad. Esto ocurre cada 78 años.

Aviso en el mural

- El viernes cumple el director general 78 años, por lo cual, se dará libre entrada a todo el mundo, sin excepción de nadie. Para la fiesta, (que tendrá lugar en el comedor a las 5 de la tarde), actuará el grupo Halley y sus cometas. Todos deben ir desnudos y utilizando todo tipo de protección personal, porque lloverá, y además se va a formar una tremenda "gozadera " en el patio de la fabrica.

Barreras en la comunicación

- Factores que impiden que el mensaje llegue el receptor.
- Físicos. Distancia, ruido, temperatura, sueño, hambre, etc.
- Biológicos. Salud, estado de ánimo, defectos de habla o audición.

Barreras en la comunicación

- Sociales.
  Idioma (semántica).
  Estatus o posición.
  Valores y actitudes.
  Prejuicios , discriminación.
  Percepciones.
  No tomar en consideración los puntos de vista de los demás.
  Expectativas: comunicar lo que creemos que se quiere escuchar.

Barreras en la comunicación

- Psicológicos y emocionales:

Coraje.
Estar a la defensiva.
Tono de voz.
Distracciones (falta de enfoque).
Oír pero no escuchar

Barreras en la comunicación

- Psicológicos y emocionales:

Mentira
Inteligencia emocional
Teoría de los órganos. El único órgano que debes usar en tu trabajo es el cerebro. Jamás uses el corazón, hígado ni mucho menos el aparato sexual. Te harán perder la cabeza.

Barreras en la comunicación – Sexo.

El hombre piensa en cajones

La mujer piensa como una bola de alambres

El hombre piensa en cajones

- Tiene un cajón para cada cosa: trabajo, esposa, comida, pasatiempos, etc.
- Los cajones no se tocan unos con otros.
- 98% de los hombres sólo puede tener abierto un cajón a la vez.
- Esto hace que las mujeres piensen que los hombres somos lentos.

El hombre tiene un cajón vacío

Cuando el hombre no hace nada

- El hombre tiene un cajón de no hacer nada.
- Es el cajón preferido del hombre.
- El hombre es el único ser vivo que puede tener el pensamiento en blanco.
- Este es el cajón más desesperante para las mujeres. - "¿En qué estás pensando?"

La mujer piensa como una bola de alambres pelados

- Siempre están pensando en tres o cuatro cosas a la vez y en cómo hacerlas bien.
-
- Mezclan a los hijos con las compras del super con la cocina y con la iglesia.
- Por esto se estresan. Consejo: Cuando un hombre ve a una mujer estresada es mejor que se aleje. Ella no anda buscando consejo.

Pensamiento de la mujer

- Las mujeres son naturalmente curiosas. Ej.: "Fijáte que Susanita venía bajando en carro de carretera a El Salvador y se estrelló". Interrupción: "¿Qué vestido llevaba puesto?"
- Las mujeres son investigativas.
  No necesariamente te andan espiando.
- Consejo: A las mujeres no hay que entenderlas. Solamente hay que quererlas.

La mentira

- La comunicación informal entre empleados no tiene respaldo de la empresa para su transmisión. Consiste en chismes o rumores.

- La mentira es una forma de comunicación informativa . El emisor trata de influir en la mente del receptor para sacar alguna ventaja.

La mentira

- “De vez en cuando di la verdad para que te crean cuando mientas”. Jules Renard.
- “Se puede engañar a todos poco tiempo, se puede engañar a algunos todo el tiempo, pero no se puede engañar a todos todo el tiempo”. Abraham Lincoln.
- La verdad siempre sale a luz.

Comunicación incompleta

Papa acepta "lobby gay" en Curia Romana

Reforma

Pontífice admite que existe gente santa, pero que también hay corrupción

Kelly Velásquez, AFP

Jorge Bergoglio nombró a 8 cardenales para asesorarlo en la reforma del gobierno central de la Iglesia. F AFP

Ciudad del Vaticano. El papa Francisco habló por primera vez de "una corriente de corrupción" en la Curia Romana, el Gobierno central de la Iglesia, así como de la existencia de un influyente "lobby gay", según el portal católico progresista latinoamericano *Reflexión y Liberación*, lo que deja suponer que el pontífice prepara cambios profundos en la maquinaria vaticana.

"En la Curia hay gente santa, de verdad, hay gente santa. Pero también hay una corriente de corrupción, también hay, es verdad", admitió el Obispo de Roma en una audiencia concedida el 6 de junio a la directiva de la Confederación Latinoamericana y Caribeña de Religiosas y Religiosos (Clar).

Es desorganizado

"Se habla de *lobby gay*, y es verdad, está ahí... hay que ver qué podemos hacer", agregó Jorge Mario Bergoglio al referirse al sistema de chantajes internos basados en debilidades sexuales, denunciados por la prensa italiana en febrero pasado.

Según una síntesis del encuentro de una hora, publicado por el portal, Francisco reconoció que es una persona "muy desorganizada" para realizar la reforma de la Curia Romana que exigen "casi todos los cardenales".

"Yo soy una persona desorganizada, nunca he sido bueno en esto. Pero los cardenales de la comisión la van a llevar adelante", aseguró.

Un mes después de su elección, en marzo, como primer Papa latinoamericano y jesuita de la historia, Francisco designó a ocho cardenales para asesorarlo en la reforma del gobierno central de la Iglesia, sacudida por una serie de escándalos por corrupción e intrigas, sobre todo en años recientes.

Francisco
PAPA

>>> "La reforma de la Curia Romana es algo que pedimos casi todos los cardenales en las congregaciones previas al cónclave..."

>>> "Yo soy una persona desorganizada. Pero los cardenales la van a llevar adelante".

Dos latinoamericanos

Petición mayoritaria

Entre los ocho cardenales nombrados por Francisco, para asesorarle en la reforma de la Curia, figuran el hondureño Oscar Andrés Rodríguez Maradiaga, arzobispo de Tegucigalpa, presidente de Cáritas Internacional apoya los cambios, y el chileno Francisco Javier Errázuriz Ossa, arzobispo emérito de Santiago de Chile, con experiencia en la maquinaria vaticana.

"La reforma de la Curia Romana es algo que pedimos casi todos los cardenales en las congregaciones previas al cónclave. Yo también la pedí. La reforma no la puedo hacer yo, estos temas de gestión...", explicó el papa a Clar.

Consultado sobre las declaraciones del pontífice, el portavoz del Vaticano, Federico Lombardi, recalcó que se trató de una "reunión privada", sobre la cual "no tengo nada para decir".

El Pontífice alista reforma del Gobierno central de la Iglesia Católica.

Papa: Hay corrupción y *lobby gay* en la Curia

EL VATICANO · AFP
FOTOS · AFP, Andreas Solaro

El papa Francisco habló por primera vez de una corriente de corrupción en la Curia Romana, el Gobierno central de la Iglesia, así como de la existencia de un influyente *lobby gay*, según el portal católico progresista latinoamericano Reflexión y Liberación, lo que deja suponer que el Pontífice prepara cambios profundos.

"En la Curia hay gente santa, de verdad hay gente santa. Pero también hay una corriente de corrupción, también hay, es verdad", admitió el Obispo de Roma en una audiencia concedida el 6 de junio a la directiva de la Confederación Latinoamericana y Caribeña de Religiosas y Religiosos (CLAR).

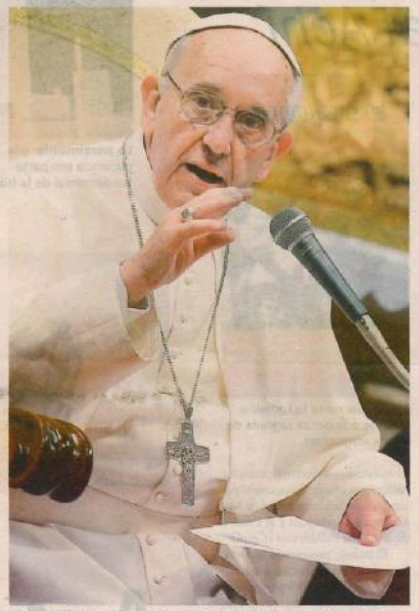
Al referirse al sistema de chantajes internos basados en debilidades sexuales, denunciados por la prensa italiana en febrero, el religioso argentino comentó: "Se habla de *lobby gay*, y es verdad, está ahí... hay que ver qué podemos hacer" sobre dicho asunto".

Sobre cambios

De acuerdo con una síntesis del encuentro que duró una hora, publicado por el portal, Francisco reconoció que es una persona desorganizada para realizar la reforma de la Curia Romana, que exigen casi todos los cardenales, y reconoció: "nunca he sido bueno en esto, pero los cardenales de la comisión la van a llevar adelante".

Un mes después de su elección, en marzo, como primer Papa latinoamericano y jesuita de la historia, Francisco designó a un grupo de ocho cardenales para asesorarlo en la reforma del Gobierno central de la Iglesia, sacudida por una serie de escándalos por corrupción e intrigas. En el grupo de religiosos está el hondureño Oscar Andrés Rodríguez Maradiaga, arzobispo de Tegucigalpa, presidente de Caritas Internationales, y Francisco Javier Errázuriz Ossa, arzobispo emérito de Santiago de Chile.

El cardenal Oscar Rodríguez es parte del Grupo de los 8.



El Pontífice habló con directivos de la Confederación Latinoamericana y Caribeña de Religiosas y Religiosos (CLAR).

Informe entregado a Francisco

En el documento entregado a Francisco, por el papa emérito Benedicto XVI, pocos días después de su elección, el 13 de marzo, se describen las luchas internas por el poder y el dinero, así como el tráfico de influencias internas con la homosexualidad.

El Papa, según el portal, habló sobre la influencia de algunas congregaciones y del dinero que manejan. "San Pedro no tenía cuenta en el banco", dijo el jerarca al defender la idea de una iglesia pobre que rechace la mentalidad empresarial.

8

cardenales asesoran al Papa en la reforma del Gobierno central de la iglesia Católica.

El que cree que todos los demás no son normales

El sordo a su favor

El olvidadizo

Comunicación eficaz

Comunicación eficaz

- No todos somos excelentes comunicadores y no siempre seguimos los procesos aquí establecidos.
  Poniendo interés podemos aprender y realizar los procesos comunicativos efectivamente.

Comunicación eficaz

- Comunicación eficaz es el acto de darse a entender correctamente, ya por escrito, con gestos corporales o ambos.

- La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

Requisitos para que un mensaje sea eficaz

- Claro
- Preciso
- Objetivo
- Veraz
- Oportuno
- Interesante

Comunicación eficaz

- En toda forma de comunicación se dan lagunas. Se pierde algo del significado al transmitir el mensaje.
- La comunicación eficaz busca eliminar o minimizar estas lagunas.
- La comunicación eficaz se puede desarrollar. El transmisor y el receptor llegan a codificar de manera exitosa y entienden el mensaje que se intercambia.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Observe las expresiones del receptor, note sus sentimientos, trate de identificar cuándo desea que hablemos.
- Use lenguaje corporal: Gestos, postura de su cuerpo, asentir con la cabeza. El contacto visual debe ser frecuente pero no exagerado.
- La comunicación verbal y la no verbal deben ir en sintonía . Decir " ya sabes que te quiero" con cara de enojo o con sarcasmo es peor que no decir nada.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Emplee incentivos verbales: “Ya veo”. Evite desincentivos: “Bah” “¿Entendiste?”
- Evite distracciones.
- Evite interrumpir, juzgar, ofrecer ayudas o soluciones prematuras. No cuente su propia historia cuando la otra persona necesita hablarle.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Use el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Tono y volumen de voz, expresión facial.

- Sea específico, si quiere que las cosas caminen. Es diferente decir "Hace calor" a "Por favor abrí la ventana".

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Sea breve. Extenderse mucho puede hacer que el receptor sienta que está siendo tratado como un niño. "Lo bueno, si breve, dos veces bueno".

- No repita las cosas a menos que sea necesario. Ej.: Educando.

- Discuta los temas uno por uno. Ej.: Si discute sobre la impuntualidad de su pareja no aproveche para de paso alegarle que es una despistada.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Comuníquese de manera uniforme . Esto permite que la comunicación sea efectiva.

- TS Nombre de los sitios.
- TS Nombre de los departamentos
- Código de los materiales

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Establezca credibilidad, conozca el tema, conozca a quien y cómo se dirige.

- El mensaje que debe tener <u>componentes intelectuales</u> (lenguaje que nos ayude entender y razonar) y <u>componentes emocionales</u> que explican lo que sentimos del mensaje.

Aspectos que mejoran la comunicación – Emisor

- Flexibilidad. A veces nos damos cuenta de que no es el mejor momento de transmitir un mensaje. Otras, escuchamos en silencio al receptor. Ser flexible es ser sensible.

- Buen tino. Saber cuándo hablar, cuándo callar y escuchar.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Receptividad. Ser sensible a estímulos, mensajes y respuestas del receptor. Tomar la iniciativa antes.

- Preparación. El arte de la conversación se perfecciona con la práctica y la preparación cuidadosa. Permite compartir ideas, sentimientos y reacciones sin dificultad.

Aspectos que mejoran la comunicación - Emisor

- Apoyo. Cuando el receptor enfrenta una situación difícil, ayudarlo, infundirle ánimo y fuerzas, darle esperanzas.

- El silencio bien empleado puede ser tan eficaz como las palabras. Compartir con alguien un momento de silencio. Callar cuando nos provocan a responder con cólera.
  El silencio también puedes ser usado negativamente: para castigar o herir a otros.

Aspectos que mejoran la comunicación - Receptor

- Seguimiento: Una orden o instrucción se da tres veces:
- 1. Cuando se da.
- 2. Cuando se verifica que se está haciendo.
- 3. Cuando se verifica que se terminó de hacer.

- "Se lo dije a fulano" o "Le envié un correo" no valen. Eso es lavarse las manos.

Aspectos que mejoran la comunicación - Receptor

- El receptor debe escuchar y entender el mensaje.
- Esto nos ayuda a prevenir y resolver conflictos.
- Se requiere de un compromiso para que ambas partes queden satisfechas.
- A palabras necias: “Oye pero no escuches”.

Comunicación eficaz - Escucha activa

- Tan importante es saber transmitir la información como saber escuchar para recogerla.
- Es importante para conseguir objetivos.
- Tomamos conciencia de que lo que la otra persona está intentando comunicarnos.

Comunicación efectiva - Escucha activa

- Favorecen la escucha activa: Mostar empatía. Hacer preguntas. Retroalimentación. Resumir.

- Dificultan la escucha activa: Barreras comunicativas. Falta de empatía. No prestar atención.

Asertividad

- Capacidad de defender las ideas propias respetando la opiniones de los demás.
- A veces lo llamamos “saber decir las cosas”.
- Examinar los propios intereses y estimar en qué medida deben ser respetados.

Comunicación asertiva

- Consiste en ponerse en el lugar del otro aunque él no se comporte de igual manera. No entrar en juegos que nos alejen de nuestro objetivo.
- Sentir autoestima, estar seguro lo que queremos y nos merecemos.

Aspectos que mejoran la comunicación – Conversación

- La comunicación cara a cara es la más efectiva.
- No interrumpa para contar su propia historia.
- No interrumpa por ningún motivo
- Piense un instante antes de hablar o responder.
- No contradiga.
- Para obtener la respuesta correcta, haga la pregunta correcta.
- Conteste lo que le preguntan.
- No diga ¿entendiste? al terminar su exposición.

Aspectos que mejoran la comunicación - Cuidados

- No generalice.
- Los términos "siempre" y "nunca" no son ciertos. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes".

Aspectos que mejoran la comunicación - Cuidados

- Una buena comunicación puede fracasar si se hace en un momento inoportuno, cuando el receptor está alterado, ocupado o en un lugar inadecuado (ruidoso, poca intimidad).
  Si tiene que llamarle la atención a alguien hágalo en privado. Si va a elogiar a alguien hágalo en público.

- No acumule emociones negativas. Producirán un estallido que conduciría a la hostilidad.

Aspectos que mejoran la comunicación - Cuidados

- Si va a criticar a una persona hable de lo que hace: “Te has vuelto a olvidar de sacar la basura". No hable de lo que es: “Te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre“.

- Ponerle etiquetas a las personas las pone a la defensiva.

Aspectos que mejoran la comunicación - Cuidados

- Sacar a relucir los “trapos sucios” del pasado despierta malos sentimientos.
- El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno.
- El pasado no puede cambiarse; hay que dirigir las energías al presente y al futuro.

Aspectos que mejoran la comunicación –Cuidados.

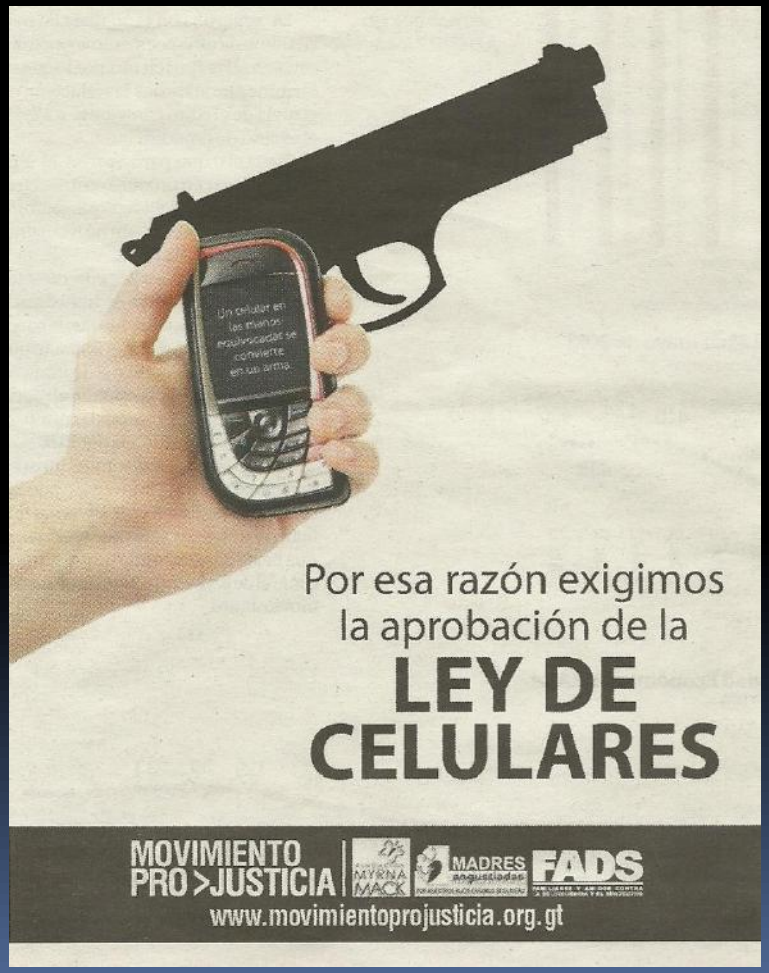
- Cantinflas: “Para que haya un chiste tiene que haber por lo menos dos que se rían”.

- Estamos acostumbrados a “bromear” atacando a la otra persona.
- Diga cosas bonitas, positivas.
- De lo contrario es mejor callar.
- “Calladito te ves más bonito”.

Dos formas de usar las cosas

- Cualquier cosa puede ser usada para hacer el bien o hacer el mal.

- El teléfono celular.
- El correo electrónico.
- Las redes sociales.
- Un pistola.
- Un automóvil.


Un celular en las manos equivocadas se convierte en un arma.
Por esa razón exigimos
la aprobación de la
LEY DE
CELULARES
MOVIMIENTO
PRO >JUSTICIA
MYRNA MACK
MADRES angustiadas
FADS
www.movimientoprojusticia.org.gt

El teléfono celular

- El teléfono celular revolucionó las telecomunicaciones.
- Desplazó a las comunicaciones por radio.
- Desplazó a las empresas de mensajes. TE.
- Se hizo accesible a casi toda la población.
- Incrementó la productividad y eficiencia de las actividades económicas.
- Se ha abusado mucho de este instrumento. Distrae mientras trabajas, mientras manejas.

Tips - Usando el teléfono

- No hable demasiado alto. La gente alrededor no tiene porqué enterarse de lo que habla.
- Sea conciso y claro al dejar mensajes.
- “Soy yo, llamáme” no dice nada.

Tips - Usando el teléfono

- En TS no apagamos nuestros teléfonos.
- La palabra que nuestro cliente aprecia es <u>disponibilidad</u>.
- Trabajamos 24 horas diarias 365 días al año.

El correo electrónico

- El correo electrónico cambió al mundo.
- Hizo mucho más eficientes las comunicaciones.
- Esa eficiencia fue usada para distraerte inundándote de basura.
- Se convirtió en herramienta para robarle tiempo a tu patrón o volver improductivo tu tiempo libre.

Internet

- Hay que tener cuidado con lo que se escribe en internet. Todo deja huella.
- Las conversaciones en las redes sociales quedan grabados para siempre. No es lo mismo hablar que escribir.
- Todas las fotos que subimos, ahí quedan para la posteridad.
- Facebook está perdiendo usuarios en EUA por invadir su privacidad. Curiosamente, en Latinoamérica están aumentando.

Internet

- Muchas empresas, en su departamento de recursos humanos utilizan las redes sociales para investigar a los candidatos a un puesto.
- Allí averiguan más de lo que se imaginan.

Tips - Usando el E mail

- Para pedir una autorización diríjase a una sola persona.
- Revise su redacción. Use el corrector ortográfico.
- Vuelva a leer el correo antes de enviarlo.
- No haga correos escritos con el hígado. Guárdelos como borrador y piénselo.
- Usar solamente mayúsculas o letra grande es como gritarle al receptor. Existe una etiqueta de escritura por Internet.

Tips - Usando el E mail

- No mande correos a medianoche a menos que sea una emergencia.
- La alarma puede despertar a la otra persona.
- Puede interpretarse como “mira a qué hora estoy trabajando”.
- Dar imagen de *workaholic* no siempre es positiva.

Tips – usando el E mail

- Filtre sus correos
- No le copie a su superior detalles.
- Cópiele solamente cosas de importancia.
- Le va a hacer perder tiempo.
- Dará imagen de quiere que se den cuenta que está trabajando.

- Inundar de correos a su superior puede ser una estratagema para distraerlo. La captura del regulador. La captura de la Mesa de Control.

Tips – usando el E mail

- Para asuntos personales, use otra cuenta de correo electrónico.
- Nunca reenvíe un correo sin borrar las direcciones a las que fue mandado
- Si se envía un mail para un gran grupo de personas que no se conocen, use la opción CCO, para respetar su privacidad.
- Poner un archivo en la nube a disposición no es comunicarlo.

Tips - usando Twitter

- Twitt significa parlotear.
- Los usan los gobiernos para comunicación social.
- Permite mensajes de 140 caracteres.
- Mensajes breves y fáciles de comunicar.
- Efectividad de un mensaje sea positivo o negativo.

Tips - Usando Twitter

- Alejandro Sinibaldi: “Lo sucedido a los agentes de la PNC es lamentable, pero no podemos olvidar que es un día importante para nuestra selección, son dos temas diferentes”.

Comunicación social

- Estructura de un artículo

- Qué, cómo, cuándo, dónde y porqué.
- Argumentos a favor.
- Argumento en contra.
- Conclusiones. Con esta estructura parecerán irrefutables.

Redacción. Estrategias para involucrar al lector

- Lector: ¿Quién es? ¿Cuántos son? ¿Cuán diferentes son? ¿Qué esperan? ¿Qué desean? ¿Qué relación tengo con ellos? ¿Cómo puedo establecer o mejorar esta relación?

- Propósito: ¿Qué quiero lograr con el escrito? ¿Qué acción o respuesta debe provocar para ser efectivo?

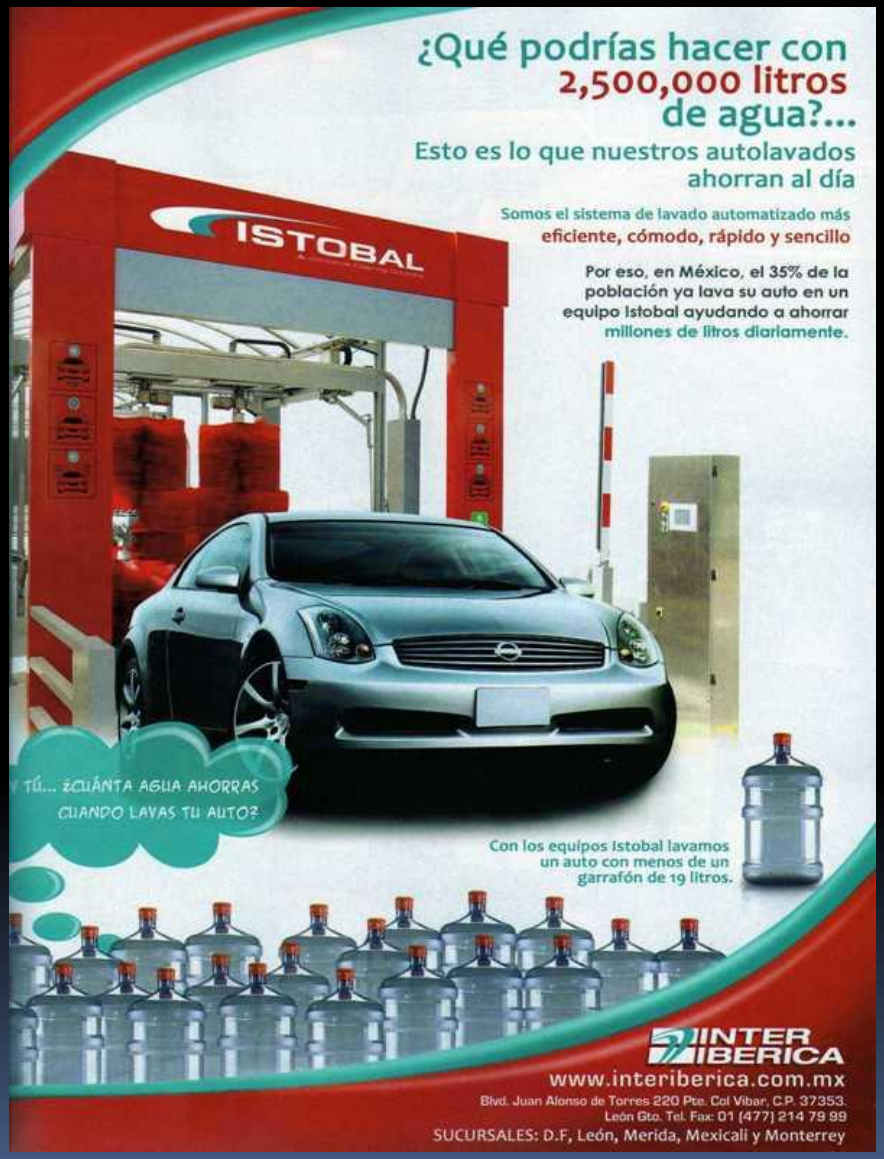
Comunicación social - Extensión

- Artículo: una página y un cuarto.
- Libro: 125 páginas.
- Discurso: 7 minutos.

Aplicaciones prácticas . Publicidad. Requisitos de un anuncio

- 1. Creatividad
- 2. Convencimiento de compra
- 3. Información del producto
- 4. Concepto fotográfico; menos es más

CARTIER


¿Qué podrías hacer con 2,500,000 litros de agua?...
Esto es lo que nuestros autolavados ahorran al día
Somos el sistema de lavado automatizado más eficiente, cómodo, rápido y sencillo
Por eso, en México, el 35% de la población ya lava su auto en un equipo Istobal ayudando a ahorrar millones de litros diariamente.
ISTOBAL
TÚ... ¿CUÁNTA AGUA AHORRAS CUANDO LAVAS TU AUTO?
Con los equipos Istobal lavamos un auto con menos de un garrafón de 19 litros.
INTER IBERICA
www.interiberica.com.mx
Blvd. Juan Alonso de Torres 220 Pte. Col Vibar, C.P. 37353.
León Gto. Tel. Fax: 01 (477) 214 79 99
SUCURSALES: D.F, León, Merida, Mexicali y Monterrey

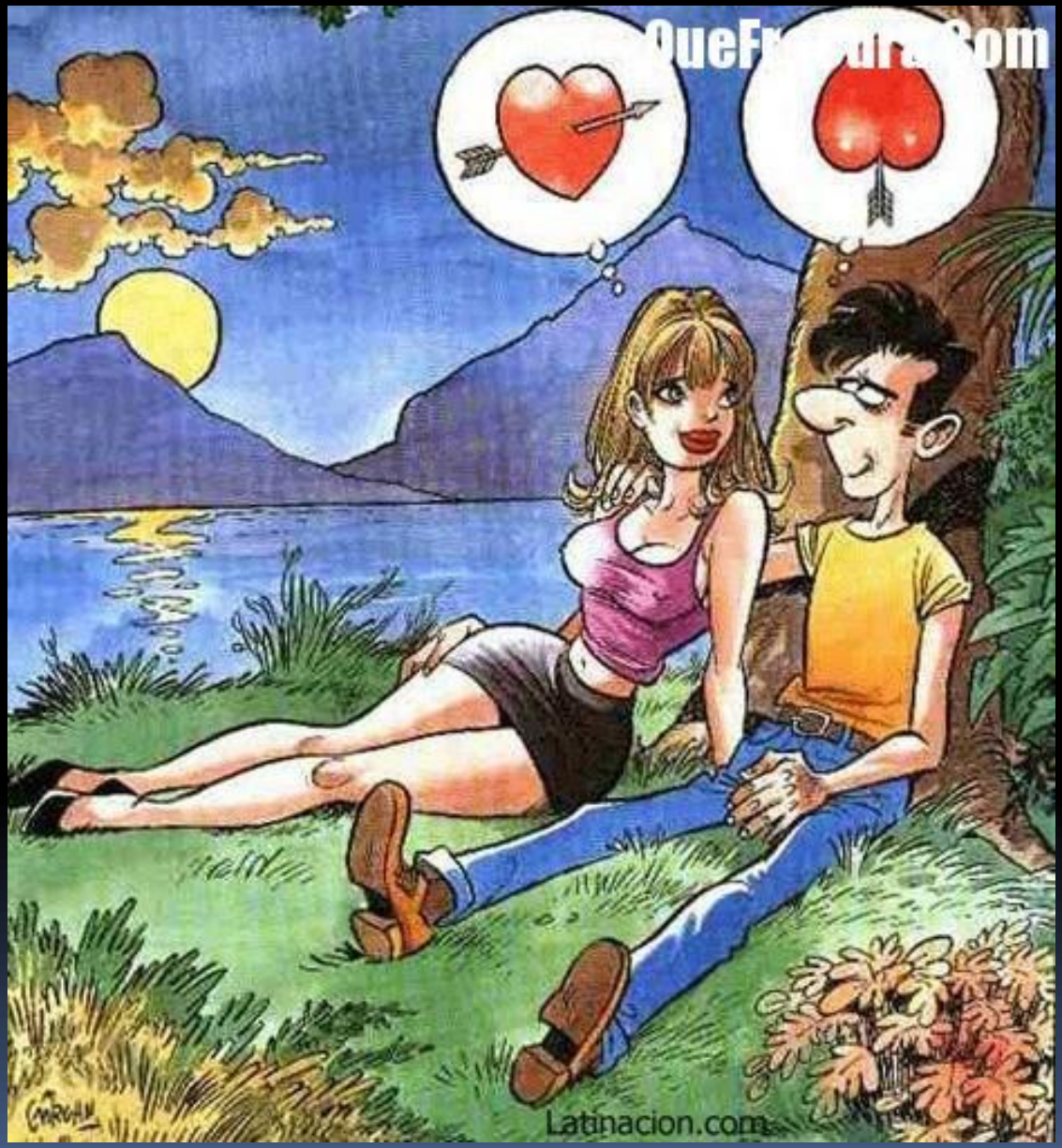
HANGAR-1
SPEEDCENTER
www.hangar1.com.mx
Escapes y terminales deportivos de acero inoxidable desarrollados y fabricados en el extranjero especialmente para
HANGAR-1
GARANTÍA DE POR VIDA
¡Después de visitarnos sólo te escucharán pasar!
DIRECTO DE LA PISTA DE CARRERAS A TU AUTO
NitroTIRE
Tus neumáticos prefieren
Nitrógeno
• Reduce el consumo de combustible
• Aumenta la vida media de un neumático
• Elimina los daños provocados por la oxidación
• Reduce el stress en la carrocería de tu automóvil
• Mejora la adherencia al piso
• Reduce el tiempo de frenado
• Evita neumáticos reventados
GARANTÍA DE POR VIDA
STÄRKEN
BARRAS DE TORSION
Hacemos barras delanteras y traseras sobre diseño para todos los autos y camionetas
• BMW Mini Cooper Turbo
• Chevrolet Astra Turbo
• Chrysler Turbo: Stratus, Cirrus, PT Cruiser, Neon SRT-4.
• Ford Focus Turbo
•Porsche Turbo
•Renault Megane Turbo
•Volvo Turbo
•VW / AUDI / SEAT: 1.8 T, 2.0FSI T
Made in England
Forge
MOTORSPORT
GARANTÍA DE POR VIDA
VÁLVULAS PARA TURBO
brembo
Discos Hiperventilados
Corregimos problemas en autos que NO FRENAN como:
• Stratus
• Cirrus
• Voyager
• Pathfinder
• Armada
• Titan
• Mystique
• Excursion
• Express Van
• Expedition
• Volvo S40
Entre otros
HANGAR-1
EBC
PIREC
HANGAR SPEEDSHOP
HANGAR SPEEDCENTER
ENVÍOS A TODA LA REPÚBLICA
01-800-HANGAR-1
(01-800-426427-1)
GARANTÍA POR ESCRITO
EN TODOS NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NITTO
INVO™

Conclusión

- En muchas ocasiones por falta de tiempo, incomprensión o egoísmo perdemos la comunicación efectiva.

- Para que haya una buena comunicación debemos de identificar qué barreras están afectándola de manera que el mensaje siempre llegue como fue intencionado.


Latinacion.com