



SEP

SNEST

DGEST

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TOLUCA

TEXTO: COMUNICACIÓN HUMANA

ANTONIO ESPINOSA MORALES

REPORTE FINAL DE AÑO SABÁTICO

METEPEC 2009-2010

INTRODUCCIÓN

Con toda seguridad alguna vez nos hemos preguntado qué es o para qué nos sirve la comunicación. Existen muchos libros que se refieren a este tema, pero no es fácil conjugar la Ingeniería Electrónica y la comunicación.

Al elaborar este trabajo intentó destacar algunos puntos importantes de la comunicación y enfocar su uso en los procesos que un ingeniero electrónico encontrara en su desarrollo profesional, por lo cual el libro va dirigido especialmente a los alumnos de la carrera de Ingeniería Electrónica del Instituto Tecnológico de Toluca apegándose al programa del curso “Comunicación Humana”.

Cabe señalar que no existe un sistema de comunicación que pueda aplicarse universalmente, esto es, debe adaptarse a las necesidades de cada usuario y de cada circunstancia.

El libro consta de 5 capítulos:

El capítulo I resalta la importancia de la comunicación, los tipos de lenguaje que existen y cómo cada uno de ellos nos sirve para ser aplicados en las fases del proceso comunicativo, utilizando los canales adecuados para lograr una comunicación eficaz. También se resaltan algunos principios pragmáticos en los cuales se mencionan ciertos patrones comunicativos en diferentes situaciones.

En el capítulo II se expondrán diversos factores y estrategias necesarias para la elaboración de elementos comunicativos tales como la observación, la descripción y algunos otros.

El capítulo III trata del discurso como devenir de los actos comunicativos principalmente enfocándose a sus aspectos sociales, políticos y científicos.

El discurso escrito con sus diversas variantes y problemáticas es el tema del capítulo IV. Donde se dan algunos consejos prácticos para su estructuración y elaboración

El último capítulo se ocupa de cómo planear, conducir y dirigir una reunión con diferentes temas y situaciones. Se ven los efectos de la comunicación sobre el comportamiento individual y de grupos, dando énfasis a ciertas técnicas importantes en el mundo de la administración y el manejo de grupos.

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años, una gran cantidad de autores ha reconocido la importancia de la comunicación. Algunos contemplan la comunicación como el medio para unir a las personas de una organización y lograr un propósito común. Ésta es aún la función fundamental de la comunicación. Ciertamente, la actividad grupal es imposible sin comunicación debido a que no es posible coordinar un grupo, ni cambiar su interacción.

Los psicólogos están interesados en la comunicación. Ellos hacen hincapié en los problemas humanos que ocurren durante el proceso de comunicación que implica iniciar, transmitir y recibir información. Se han concentrado en la identificación de barreras que dificultan la comunicación y en especial en lo que implican las relaciones interpersonales.

La puerta que nos permite el acceso al mundo de la cultura es el fenómeno de la comunicación. El acervo cultural y el nivel de avance social, educativo, etc. han logrado a través del tiempo por un pueblo constituye su civilización, así como todos los medios de los cuales disponemos para dominar y modificar la naturaleza, es decir el progreso, dependen en igual medida de las posibilidades de la comunicación.

Nada hubiera significado por sí mismo la habilidad de manufactura del hombre, sino fuésemos aptos para transmitir nuevas formas de pensar, sentimientos, creencias, nuestras reflexiones sobre el pasado y promesas con las cuales anticipamos el porvenir.

Sin la comunicación tendríamos que hacernos y comenzar cada vez nuestra existencia bajo las mismas opciones de acción que probablemente existieron cuando apareció la vida sobre la faz de la tierra, tal como vienen aconteciendo desde siempre con todas las demás especies carentes de razón y de voluntad e incapaces de comunicarse entre sí de manera intencional para cumplir un propósito, un anhelo o un sueño.

El hecho fundamental de la existencia humana (y esto hay que destacarlo) es explicable únicamente en cuanto iniciamos y establecemos relaciones comunicativas con nuestros semejantes, en otras palabras comunicación en cualquiera de sus manifestaciones.

En la interrelación de nuestros actos y expresiones de vida cobra presencia la sociedad y al mismo tiempo nos identificamos de manera individual y como miembros de la sociedad, dicho en otras palabras damos origen a la sociedad la cual no tendría realidad sin el ser humano pero al mismo tiempo nos identifica como miembros de esa sociedad.

Con el fin de tener una idea de las posibilidades reales de la comunicación, es decir un conocimiento pleno y una práctica más eficiente en el proceso de la comunicación administrativa es importante que el alumno la lleve a cabo de una manera constante y en las condiciones más favorables.

La comunicación inyecta dinamismo en todas las estructuras sociales del más variado orden, ya se trate de las familias, la escuela, la fábrica, el taller, la oficina, la iglesia, el equipo deportivo o la organización gubernamental. No importa el tamaño o las funciones de las estructuras sociales, la comunicación es la fuerza que dota a las de cohesión.

La comunicación es el elemento que unifica y liga a las partes de una organización es a través de este proceso que se transmiten informaciones que muchas veces influyen sobre las personas modificando su conducta hasta ir promoviendo su participación.

Lo que la comunicación hace para la organización se asemeja a lo que la corriente sanguínea hace para un organismo esto es aportar oxígeno a todas las células del cuerpo, así el sistema de comunicación suministra información a todas las unidades de la empresa (Goldhaber, 1999).

Si hablamos de la naturaleza de las personas, podemos decir que la comunicación humana ocurre cuando una persona responde a un mensaje y le asigna un significado.

Los mensajes enviados son cualquier símbolo al que la gente presta atención y para el que se crea un significado en el proceso de comunicación.

Existen 2 grupos de mensajes: Mensajes internos, aquellos que nos enviamos a nosotros mismos pensando en un componente electrónico por ejemplo, o el como poder hacer un circuito en una red, y después de eso ya hasta nos da miedo pensar en lo que tenemos que hacer por temor o que no salga el circuito deseado y mas si es uno muy extenso y difícil, a por que si no sale después de eso tener que revisar cable por cable no es muy agradable pensarlo.

Y los mensajes externos, aquellos a los que reaccionamos de nuestro entorno, por ejemplo el que nos digan “ no manches que voy a hacer con el circuito que dejo el maestro esta demasiado difícil no creo terminarlo” y después de escuchar esto nos dejamos envolver en el mensaje de la otra persona y mas nos bloqueamos.

Para todo esto hay significados que son imágenes mentales que creamos para ayudarnos a interpretar lo que el maestro nos esta explicando de la curva y grafica de un transistor por ejemplo, todo esto nos ayuda a desarrollar un sentido de entendimiento.

Asimismo, debemos señalar que la comunicación también se da como un proceso de organización. En sí, es el proceso que permite a los miembros de la organización trabajar juntos, cooperar e interpretar las necesidades y las actividades siempre cambiantes de la organización, siempre y cuando se este en torno con personas que entiendan lo que tratas de decirles, por ejemplo a un doctor no puedes llegar y pedirle apoyo para la configuraron de un “pic” en la computadora, el escuchar esto el doctor te va a mandar muy lejos y lo que te responderá será la forma como haces una sutura en diagonal, por eso es muy importante saber con que tipos de personas son las que vas a comunicar tus inquietudes sobre la carrera de electrónica.

La comunicación humana no comienza ni termina. La comunicación es una realidad inevitable de la pertenencia de una organización y de la vida en general. Al decir que la comunicación es un proceso de organización continuo debe reconocerse también que la

comunicación humana es irreversible, esto acentúa la importancia de la comunicación en las organizaciones donde se den factores electrónicos. Está ligada al contexto en el que ocurre. El contexto es el tiempo y espacio que rodea la comunicación humana.

La comunicación es un proceso compuesto de una infinidad de elementos que interactúan de manera simultánea. De otro lado, no debemos olvidar el papel que cumplen los significados y la información debido a que esta última es una construcción que está muy relacionada con la primera. Mientras que el significado es el proceso de dar sentido a los mensajes, la información es el sentido que le damos al crear los significados. La información se deriva de las experiencias que tenemos y de los significados que creamos efectivamente, al responder e interpretar los mensajes. La creación de significado es un proceso personal, los individuos lo realizan de diversas formas. Interpretando una misma situación de manera muy distinta. La creación de significado no es un proceso mecánico; forma parte de un proceso aprendido de comunicación en la ingeniería en electrónica.

El lenguaje es una posesión específica de la especie humana que en sus inicios se basaba en sonidos, señales y por último signos cuando el hombre pasó de ser nómada a sedentario.

Muchas teorías han tratado de explicar el origen de lenguaje en algunos casos se atribuye origen divino (recordemos el caso de la torre de Babel en la tradición cristiana).

La teoría Tradicionista señala que por instinto fisiológico el hombre es el creador del lenguaje; por lo tanto éste es un aspecto puramente físico y evolutivo del ser humano.

Sin embargo si nos remontamos a la comunicación primitiva podemos ver cómo se han ido perfeccionando los medios y formas para llegar al mejor entendimiento entre los seres humanos, así pues podemos mencionar desde los sonidos de la naturaleza y su imitación hasta tambores, señales de humo, los jeroglíficos, etc.. por lo tanto; el lenguaje no es una función instintiva sino que es adquirida culturalmente y que presumiblemente, tal como es el sentir de muchos expertos, el lenguaje fue quizás anterior a las manifestaciones más rudimentarias de la cultura material

Dentro de esta forma de pensar; Muller señala que el hombre es el creador del lenguaje como un fruto de la evolución, esto es a través de mutaciones tendientes a la adaptación. Dentro de este mismo tenor Gabriel Tardé nos dice que el hombre creó su lenguaje gradualmente para expresar su significado, adaptarlo a los demás congéneres y lograr que otros compartieran iguales significados y pudieran externar respuestas similares.

Desde el punto de vista del sonido producido por el ser humano se han formulado diversas hipótesis entre ellas las que se refieren al sonido asociado que tiene cada objeto del mundo sensible, a la reproducción de los sonidos animales, a la expresión de sonidos instintivos y a la emoción como resultado de la posición de la lengua con motivo de los gestos que suceder a cualquier estímulo.

F. de Saussure introduce por primera vez la noción del lenguaje como un fenómeno totalmente social donde la suma de individualidades (lo individual lo llama: “habla”) conforman el medio de comunicación de una sociedad (lengua) que genera una lealtad, esta se refleja en el orgullo y conservación del instrumento comunicativo.

Para otros autores el lenguaje es una función mental colectiva inseparable del pensamiento que sigue sus procesos de tal modo que la historia del lenguaje humano, es para ellos, la historia de la inteligencia humana. Sin un lenguaje el concepto de sociedad parece absolutamente imposible, pero como hemos visto anteriormente sin lo social el lenguaje parece imposible.

Lo único cierto es que el hombre capaz de emitir sonidos por el proceso de aculturación debió pasar a unirlos componiendo fonemas en la etapa de fonación y alcanzó la expresión del pensamiento, sentimientos, acciones y deseos con la cual comienza la historia de la comunicación en sus verdaderas dimensiones.

El verbo comunicar proviene de la voz latina “comunicare” que significa poner en común. En su acepción más general comunicación es la acción y efecto de hacer que otro participe de lo que uno tiene. Nosotros podemos señalar que la comunicación es un proceso

mediante el cuál los conocimientos, tendencias, emociones, ideologías, etc. Son asimilados y aceptados o rechazados por otros.

La mayoría de las fallas en la comunicación dependen de la forma en que el proceso comunicativo se haya realizado así pues cuando una orden no se ejecuta, un informe no es entendido, etc., el proceso comunicativo es el que ha fallado. También la forma en que se realizará la comunicación es importante ya que el sujeto al cual va dirigido el mensaje debe contar con los elementos adecuados para poder procesar la información transmitida.

La comunicación necesariamente se convierte en un acto psíquico mediante el proceso de recepción y decodificación de tal manera que ideas, órdenes, instrucciones, etcétera son transmitidos y por lo tanto deben de ser conocidos y aceptados por el destinatario del mensaje. La comunicación busca que los demás sepan bien lo que queremos transmitirles por lo que es esencial que la comunicación sea clara; por eso a mayor profundidad más efectiva es la comunicación. Esto implica que la comunicación es esencialmente un fenómeno bipolar ya que nunca nos comunicamos nada a nosotros mismos sino que necesariamente tenemos que comunicarlo a otros.

El Siglo XX ha sido llamado "el siglo de las comunicaciones" y sin embargo una de las características de dicha época ha sido, paradójicamente, la falta de una comunicación eficaz. La simple palabra comunicación sugiere torres de control, mensajes inalámbricos o la imagen de un comentarista que transmite noticias: la comunicación significa mucho más que todo lo anterior (Krauss.1989).

Nos enfrentamos a un proceso que tiene lugar en el eje del tiempo y en el espacio, a un proceso integrador que trasciende el estado actual de las cosas, una comunicación efectiva contribuirá a evitar conflictos y generar acuerdos. La comunicación entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión , por ejemplo movimientos corporales, gestos, sonidos y otra serie de estrategias que permitan el intercambio de ideas.

Hombre, sociedad, cultura como civilización y progreso son conceptos que recíprocamente se convalidan en una unión indisoluble, la fuerza que pone en movimiento esos procesos es la comunicación a través de ella influimos a otros y a su vez recibimos influencia de estos.

La habilidad de los hombres para comunicarse condiciona también la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos.

1.1.- TIPOS DE COMUNICACIÓN

Dependiendo de la forma en que se transmiten los mensajes existen distintos tipos de comunicación:

Escrita: Cuando el código empleado es mediante signos gráficos, por ejemplo la simbología de los componentes electrónicos ya que es muy importante en esta carrera saberlos por que en los circuitos dados para realizar es pura simbología y si no sabes alguno de ellos ya no sabrás que hacer.

Oral: Cuando el código empleado es hablado, por ejemplo cuando conversamos con unos técnicos en electrónica que te hablan sobre la programación de un plc o algo mas sencillo que es una matriz de leds es importante saber que es lo que tratan de decirnos o explicarnos

Visual: Cuando el código empleado es mediante figuras o símbolos por ejemplo al escribir en el pizarrón del salón lo que es un diagrama de escaleras o las cuatro etapas que tiene un televisor

Acústica: Cuando el código empleado es no lingüístico acústico por ejemplo al realizar un amplificador en una proto y al momento de probarlo escuchar la voz amplificada del cantante en la radio. En las próximas líneas ampliaremos estas formas comunicativas.

Un aspecto fundamental de las formas comunicativas es el lenguaje. El lenguaje humano tiene aspectos creativos e interpretativos que parece marcar sus diferencias, se cree que la comprensión del idioma está ligada a la función que realiza una determinada zona del cerebro en el hemisferio izquierdo (conocido como área de Brocca). Hasta que se produjo

esa especialización fisiológica se podía pensar que no habría diferencias entre lenguaje humano y el medio de comunicación que realizan otras especies animales.

Parece ser que en la era de Nerdenthal (100000 y 300000 años A.C.) se inició el lenguaje mediante gestos y gritos con cierto significado, pero que fue con la aparición del Homo Sapiens (puede que con un cráneo y una cavidad bucal más adecuada para el lenguaje) cuando sucedió una evolución lingüística significativa; entonces el lenguaje humano puede contar entre 30,000 y 40,000 años de existencia. La enorme diversidad de lenguas que hay en el mundo demuestra que una vez que apareció el lenguaje los cambios se produjeron a gran velocidad. No es posible saber si hubo una primera y única lengua, ni cuáles fueron sus sonidos, gramática y léxico.

La lingüística histórica se encarga de enfocar, descubrir y decir cómo y el porqué de la aparición de las lenguas y las hipótesis que puedan explicar el origen de este cambio. La palabra lenguaje se utiliza con muy diversos significados pero se le atribuye en forma específica el de ser el medio de comunicación oral de los seres humanos, se habla en sentido metafórico del lenguaje de los animales, de las flores, etc. pero únicamente el sistema orgánico de signos empleados por los hombres puede llamarse lenguaje (Degortari y Orozco. 1983).

Para ejemplificar la evolución y desarrollo de las lenguas tomemos como ejemplo al Latín, el Español y las lenguas Romanas.

El Español es una lengua de la “familia lingüística” conocida con el nombre de indoeuropea.

Por familia lingüística se entiende el conjunto de lenguas que presentan unos rasgos básicos comunes en los distintos niveles o “sistemas” del lenguaje: fonológico, léxico, morfológico, sintáctico. Estas coincidencias atestiguan un origen común, en una época remota y una zona limitada, a partir de las cuales se producirán la expansión y la posterior fragmentación.

A la familia indoeuropea pertenecen el latín y la mayoría de las lenguas habladas en Europa, tanto en el pasado como en el presente, además de algunas de Asia meridional que se extienden por la zona que va desde la actual Turquía hasta la India. Se exceptúan en nuestro continente el finés, el húngaro y el vasco.

El origen de esta “familia” se remonta a hace mas de cinco mil años y se sitúa, según la teoría Franz Bopp, en una zona al norte del mar Negro, entre la desembocadura del Danubio y los montes Urales.

Durante el segundo milenio antes del nacimiento de Cristo, la que podríamos llamar “primera generación” de las lenguas indoeuropeas aparece ya diferenciada en su mayor parte, y los pueblos que las hablaban se encuentran situados, o a punto de situarse, en sus territorios históricos. Unos pueblos lo hicieron en fecha más temprana, como los hititas de la Península de Anatolia (actual Turquía) o los aqueos, quienes protagonizaron a mediados del milenio la civilización minoica en la isla de Creta y la civilización micénica en la Grecia continental (el Peloponeso); otros pueblos lo hicieron en fecha más tardía como los portadores de la lengua latina, cuya entrada en la Península Italiana se supone no muy anterior al año 1000 a. C., coincidiendo mas o menos con la invasión de los dorios en Grecia.

Algunas de estas lenguas resultantes presentan un mayor número de afinidades entre sí, lo que hace suponer que en un periodo intermedio los pueblos respectivos ocuparon un mismo territorio o territorios vecinos, y desarrollaron una parecida manera de hablar. De ahí que se distingan diferentes “grupos” de lenguas indoeuropeas, como las lenguas atestiguadas en la franja central de Italia -el latín, el osco y el umbro- o las atestiguadas en Asia -el llamado grupo indoiranio- o las distintas antiguas lenguas germánicas o eslavas.

Ya en época histórica, la mayoría de las lenguas indoeuropeas siguieron evolucionando lenta pero continua y progresivamente, transformándose y fragmentándose, y dando lugar a las diferentes lenguas indoeuropeas modernas, que constituyen la “segunda generación” de

la familia indoeuropea. Hubo, no obstante, algunas que no dejaron “descendencia”, al ser sustituidas por otras lenguas dominantes y luego olvidadas.

En algunos casos se conoce muy bien la lengua que ha dado origen a estas lenguas modernas, al conservarse su literatura (caso del antiguo indio, del persa antiguo, del griego, del latín); en otros casos, como el de las lenguas germánicas o eslavas, no se conserva ningún testimonio escrito de la primitiva lengua “madre” común.

En conclusión, nuestra “comunidad lingüística europea” tiene ya entre tres mil y cuatro mil años de historia; y su origen común, dos mil años más. El eslabón que une las lenguas románicas de España -castellano, catalán y gallego- entre sí y con el resto de esta vieja y gran comunidad es el latín.

El latín aparece hacia el año 1000 a. C. en el centro de Italia, al sur del río Tíber, entre los Apeninos y el mar Tirreno, en una región llamada *Latium* (Lacio), de donde proviene el nombre de la lengua y el de sus primeros habitantes, los latinos. Junto al latín aparecen las otras dos lenguas del “grupo itálico”: el osco, al sur del Lacio, y el umbro, al noreste.

De las varias formas dialectales del latín primitivo (cada ciudad del Lacio tenía la suya), enseguida acabó imponiéndose la de Roma, a causa de su pronta hegemonía sobre toda la región.

Este latín “romano” se fue extendiendo a medida que se extendía también el dominio de Roma, primero en Italia, más tarde en los países ribereños del Mediterráneo occidental (incluida la Península Ibérica) hasta abarcar finalmente la Europa central, desde las Islas Británicas hasta Rumanía.

Tras la caída del Imperio Romano de Occidente, ocurrida en el siglo V, el latín continuó siendo la lengua común de gran parte de este territorio, hasta su fragmentación y transformación en las distintas lenguas románicas (siglos VIII-IX). Son, pues, dos mil años de uso ininterrumpido del latín, desde antes incluso de que Roma existiese hasta después de que dejara de ser la capital del Imperio.

Por lo que se refiere a la Península Ibérica, la presencia de la lengua latina duró alrededor de doce siglos (recordemos que la conquista romana se inicia en el siglo III a. C.).

A este latín “hablado”, corriente, popular, se le llama latín vulgar. Es una lengua en continua evolución y con diferencias dialectales entre las regiones de la misma Italia, y más aun entre las diferentes provincias del Imperio (así, por ejemplo, puede hablarse de la existencia de un latín “hispano”, “galo”, “africano”, etc.).

Al descomponerse el Imperio y empezar la Edad Media, la evolución y fragmentación de la lengua se aceleran y acentúan hasta que el latín se convirtió en otra lengua, en parte igual y en parte distinta del latín tradicional, a la que ya en el siglo IX empezó a llamarse *lingua romana rustica*, de donde procede el nombre de lenguas románicas o romances para denominar a las diversas lenguas nacionales a que dio lugar. No obstante, muchas de las diferencias entre éstas y el latín literario ya se habían iniciado en el latín vulgar.

A partir del siglo III a.C. comienza la literatura en latín: y con ella, el latín literario, culto, escrito. Tras un primer periodo de formación que tiene lugar en el siglo I a.C., el latín literario, fijado ya por las primeras gramáticas, se convierte en una de las grandes lenguas literarias de la antigüedad (lenguas “clásicas”), y como tal, a diferencia del latín vulgar, permanece prácticamente inalterado y unificado a través de los siglos; autores como Cicerón, Virgilio y Tácito, entre otros, dan fe de ello en distintas épocas de la antigüedad. En épocas posteriores, Tomas de Aquino, Dante, Petrarca...

Este latín culto, además de ser la lengua de la literatura en sentido estricto, fue la lengua en la que se transmitió todo el legado cultural romano: derecho, ciencia, lingüística, filosofía, etc.

A lo largo de la Edad Media, el latín siguió siendo lengua de expresión de la cultura y alcanzó una revitalización extraordinaria en el Renacimiento (los humanistas como Erasmo o Luis Vives eran consumados latinistas). Como lengua de expresión culta y científica su

uso se mantuvo hasta el siglo XVIII (Descartes, Leibniz, Newton, Linneo); y como lengua oficial de la Iglesia católica se ha mantenido en la liturgia y en sus documentos (en las encíclicas papales, por ejemplo) hasta la actualidad.

Ese carácter de vehículo de expresión universal de la cultura, romana primero y europea después, hizo que el latín estuviera presente en los estudios de los niveles medio y superior de todos los países civilizados durante tantos siglos. La presencia en los estudios ha sido además preeminente hasta hace no mucho.

A esta causa se debe también que todas las lenguas europeas, no sólo las lenguas románicas, hayan visto enriquecido su vocabulario con un gran número de palabras de raíz latina (cultismos). Asimismo puede apreciarse en muchas de esas lenguas el mantenimiento del uso habitual de expresiones latinas, no sólo en el nivel culto del lenguaje sino también muchas de ellas en el nivel coloquial.

El origen de las lenguas románicas hay que buscarlo en ese latín “vulgar” tardío transformado y fragmentado, bautizado con la denominación de *lingua romana rustica* en un concilio del siglo IX (para diferenciarla de las lenguas “bárbaras”, por un lado, y del latín “culto”, por otro).

Fue este un proceso que podría calificarse de “metamorfosis”. Una parte importante del sistema lingüístico latino permaneció en todas las lenguas románicas. Pero hubo cambios (innovaciones y pérdidas) muy sustanciales que afectaron a los distintos aspectos de la lengua: pronunciación, morfología, sintaxis, léxico. El sistema se convirtió en otro, con diferencias también sustanciales entre las lenguas de los distintos reinos medievales. Estas diferencias fueron aumentando con el paso del tiempo hasta la fijación definitiva de las distintas lenguas románicas. Entre las muestras escritas que nos han llegado de este latín y las primeras de las diversas lenguas románicas (siglos VIII-X) hay todavía muy poca diferencia.

Para el español, el testimonio documental mas antiguo se fecha a finales del siglo X: son las famosas *Glosas Emilianenses* encontradas en el monasterio de San Millán de la Cogolla, en La Rioja. Se trata de traducciones de palabras y frases sueltas de un texto latino culto (en concreto, un manuscrito con sermones de san Agustín) a la lengua hablada en la Castilla primitiva. Las manifestaciones literarias mas antiguas en las principales lenguas románicas de la Península Ibérica son:

Las estrofas en romance, entremezcladas con el texto árabe o hebreo, de las “jarchas” mozárabe (Siglo X)

El *Cantar de mio Cid* en el romance de Castilla (Siglos XII-XIII)

Las *Cantigas* en gallego-portugués (Siglos XII-XIII).

Las *Homilies d'Organya* en catalán (Siglo XII).

A lo largo de la Edad Media, la similitud que se observa en muchos de los textos románicos primitivos, en los diferentes países que conforman la Romania, va disminuyendo , a la vez que van remarcándose las diferencias, hasta llegar a fijarse gramaticalmente cada una por separado a partir del Renacimiento.

- Las lenguas románicas hoy

Las lenguas románicas se hablan en la actualidad en la Europa romanizada y en otros países del mundo, adonde llegaron con la colonización. Son las siguientes:

Lengua	Zonas de influencia	Hablantes nativos
Castellano (Español)	España, Hispanoamérica, presencia decreciente en Filipinas y creciente en EE UU	352.000.000
Portugués	Portugal, Brasil, Angola, Mozambique, archipiélagos de Madeira y Azores	170.000.000
Francés	Francia, sur de Bélgica, cantones occidentales de Suiza, Antillas, Canadá (Quebec), países francófonos de Africa	72.000.000
Italiano	Italia	40.000.000
Rumano	Rumanía	26.000.000
Gallego	Galicia	4.000.000
Catalán	Cataluña, Rosellón (Francia), Andorra, Islas Baleares, Comunidad Valenciana	4.000.000
Provenzal (Occitano)	Provenza (sureste de Francia)	3.000.000
Sardo	Cerdeña	1.500.000
Retorromano (Rético)	Alpes	40.000

El castellano es la lengua románica con mayor número de hablantes; la mayor parte de ellos pertenecen al continente americano. Algunas zonas del suroeste y sureste de Estados Unidos, debido a la presencia creciente del castellano, son en la actualidad bilingües (Coseiru,1969).

Funcionamiento del lenguaje

En el desarrollo de cualquier lengua los aspectos léxico y semántico tienen una relación inseparable. Antes de continuar es necesario diferenciar lengua y lenguaje; lenguaje será toda estrategia comunicativa que emplea el ser humano, mientras que lengua será todo sistema de signos que utiliza el ser humano para poder comunicarse. Demos un ejemplo de esto: la aparición de canas en el ser humano nos indica y por lo tanto comunica que el

individuo se encuentra en una etapa determinada de su existencia a esto lo llamaremos lenguaje. Cuando un individuo utiliza una serie de signos para comunicarse (palabras, colores, gestos, etc) está utilizando la lengua.

Aspecto léxico:

Es la organización de todas las palabras que conforman una lengua para integración de su vocabulario.

Aspectos semántico:

Corresponde a la significación de las palabras que integran el vocabulario de una lengua.

5.- *Contextualid:* El proceso comunicativo tiene que verse bajo la luz del medio ambiente en el cual se produce y se lleva a cabo.

Para el lingüista Suizo Ferdinand de Saussure **lengua** es un conjunto de signos de naturaleza psíquica a disposición de la comunidad pero exterior al individuo, de tal suerte el conjunto de individuos formulan una especie de contrato donde los integrantes de la comunidad ceden parte de su libertad lingüística para que pueda formarse un elemento común a todos que el llamará lengua. En ese sentido, el mismo lingüista nos da otros dos conceptos: habla y norma.

El habla: Es una parte de la lengua que los habitantes utilizan para expresarse, es decir el uso particular que cada individuo hace de la lengua. Por ejemplo: el español es una lengua, pero Cantinflas hacia un uso de ella individual.

La norma: El uso adoptado como estándar que un hablante o una sociedad hace de su lengua, o en otras palabras las reglas por las cuales se rige una lengua.

Cuando una lengua sufre transformaciones sustanciales tanto en su estructura fonética, fonológica, léxica, sintáctica, semántica, etc. puede llegar a convertirse en otra lengua. Es a través del tiempo y de las circunstancias que una lengua puede cambiar, generalmente por

el abuso o rompimiento de las normas que la rigen, a esos rompimientos se les ha llamado de las siguientes formas:

La jerga: Es una variante particular de la lengua que usan los hablantes que se identifican por el oficio o actividades que realizan, por ejemplo los carpinteros, los mecánicos, los futbolistas, etc.

El caló: Es un conjunto de términos que generalmente implican un doble sentido y que se incorporan a la lengua enriqueciéndola comúnmente se da en las variables socioeconómicas y culturales de una sociedad, por ejemplo diversos barrios, los estudiantes, etc.

Los modismos: Son formas de expresión que van más allá de las normas generales de una lengua, generalmente son de una determinada región o regionalismos; pero también pueden ser provenientes de otras lenguas o préstamos lingüísticos. Por ejemplo: el “O.K.” préstamo del inglés, o el “rediez” propio de la península ibérica.

Para clasificar las lenguas se pueden adoptar tres puntos:

Geográficamente: Considera las similitudes o diferencias establecidas entre dos lenguas de acuerdo con un ámbito o espacio geográfico determinado.

Históricamente: Éste se refiere principalmente a los lazos que han unido a una lengua con otra(s) en el pasado.

Estructuralmente: Su objetivo es definir los distintos modos de expresión que se dan en las diferentes tipos de lenguas.

El lenguaje hace diferentes a los humanos de todas las demás especies animales, es cierto que los demás animales pueden comunicarse de forma primitiva según su especie, pero sólo el hombre tiene un lenguaje con el cual puede transformar todo lo que lo rodea en la

unión con otros hombres. Eso nos lleva a formular que dentro de los seres humanos existen ciertos tipos lenguaje, a saber:

Lenguaje mímico: Lo forman ademanes y gesticulaciones que el hombre utiliza para transmitir sus mensajes, por ejemplo los movimientos de un agente de tránsito, el lenguaje de los sordomudos, etc.

Lenguaje oral: El hombre ha sido capaz de crear significados a través de sus órganos de fonación (lengua, garganta, esófago, etc.) generando un sistema de sonidos que los miembros de la comunidad pueden aprender y repetir con el objeto de comunicarse.

Lenguaje Visual o Gráfico: Lo representan dibujos, representaciones escritas, pictográficas, ideográficas a los cuales el ser humano codifica y le da un valor comunicativo.

Comunicación escrita, oral y no verbal

Los medios de comunicación orales y escritos tienen características favorables y desfavorables; en consecuencia, es frecuente que se les utilice juntos para complementar las cualidades favorables de ambas. Además, se pueden utilizar ayudas visuales para completar las comunicaciones orales y escritas. Por ejemplo, la conferencia de la sesión de capacitación puede ser más eficaz si se utilizan pequeños escritos, transparencias y películas. Las pruebas han mostrado que cuando un mensaje se repite a través de diversos medios, las personas que los reciben los comprenden y los recuerdan con mayor precisión.

Al seleccionar los medios, se debe considerar al comunicador, al auditorio y a la situación. Un ejecutivo que se siente incómodo frente a un gran auditorio puede elegir una comunicación escrita en lugar de una plática. Por otro lado, ciertos auditorios que pueden no leer un memorándum pueden ser abordados y motivados mediante comunicaciones orales directas. Las situaciones también pueden exigir un medio ambiente específico. Por ejemplo, es probable que el presidente Carter no hubiera podido manejar eficazmente la

crisis de los rehenes en Irán mediante prolijas comunicaciones orales. En esta situación crítica se requirió una interacción cara a cara y un toma y daca con sus asesores.

La comunicación escrita

Este tipo de comunicación tiene la ventaja de proporcionar registros, referencias y defensas legales. Se puede preparar con cuidado el mensaje y dirigirlo a un auditorio numeroso mediante envíos masivos por correo. La comunicación escrita también puede promover la unidad de políticas y procedimientos y, en algunos casos, reducir los costos. Las desventajas consisten en que los mensajes escritos pueden crear montañas de papel, ser mal explotados por redactores ineficientes y no proporcionar una retroalimentación inmediata. En consecuencia, puede ser necesario un tiempo prolongado para saber si un mensaje ha sido recibido y si se le comprendió en forma apropiada.

Una buena redacción suele ser más la excepción que la regla; tampoco la educación y la inteligencia garantizan una buena redacción. Muchas personas adoptan el hábito de utilizar un vocabulario técnico que solo los expertos del mismo campo pueden comprender. Algunos problemas comunes en las comunicaciones escritas son que quienes los redactan emiten la conclusión o la esconden en el informe, son demasiado prolijos y utilizan una gramática deficiente, estructuran mal las oraciones y cometen otros graves errores. Aun así, unos cuantos lineamientos sugeridos por Keith Davis pueden hacer mucho para mejorar la comunicación escrita:

- Utilizar palabras y frases simples

- Utilizar palabras breves y familiares

- Utilizar pronombres personales (tales como “usted”) cuando sea apropiado.

- Proporcionar ilustraciones y ejemplos; proporcionar diagramas.

- Elaborar oraciones y párrafos breves.

- Utilizar verbos activos tales como “el administrador planea...”

- Economizar adjetivos.

- Explicar comportamientos en forma lógica y directa.

- Evitar palabras innecesarias. (Davis,1981.pp 129-129)

Comunicación no verbal o mímica

Las personas se comunican en formas muy diferentes. Lo que se dice puede verse reforzado (o contradicho) por comunicaciones no verbales, como expresiones faciales o gestos corporales. Se espera que la comunicación no verbal ayude a la verbal, lo cual no siempre sucede. Por ejemplo, un administrador autócrata que golpea la mesa con el puño al tiempo que anuncia que desde ese momento se practicará una administración participativa, crea un vacío de credibilidad. En forma similar, los administradores que afirman que tienen una política de puertas abiertas y después hacen que la secretaria escudriñe cuidadosamente a las personas que desean verlo, crea una incongruencia entre lo que se dice y lo que se hace.

Es claro que la comunicación no verbal puede apoyar o contradecir a la comunicación verbal, reforzando al dicho que afirma que las acciones con frecuencia hablan más fuerte que las palabras (Degortari y Orozco.1983).

1.2 EL PROCESO COMUNICATIVO

Empezaremos por definir la comunicación como el PROCESO de crear y compartir significados mediante el uso de símbolos. Enfatizando así, que la comunicación es un proceso, se debe considerar entonces, que es una actividad continua, que prosigue incluso, si dejamos de pensar que está sucediendo. Una vez que el proceso de comunicación se inicia, no puede desaparecer ni congelarse en el tiempo.

La manera en que este proceso se desenvuelve afecta a todos los interesados, ya que si alguien no entiende al proceso de comunicación después de esto no sabrá ni que hacer el circuito propuesto.

Este implica no solo los elementos que intervienen para que se de la comunicación sino también los medios o canales e inclusive el escenario de la comunicación. Toda posible definición de comunicación debe incluir la idea de un proceso de ida y vuelta de contenido informativo que produce cambios. Por ejemplo al tener que realizar un proyecto en la ingeniería en electrónica.

Esto significa que es algo más que información o transmisión de conocimientos. Es un planteamiento esquemático, podemos distinguir la comunicación de la mera información según el tipo de actividad real o supuesta realizada, el sentido unidireccional o bidireccional del flujo informativo y sus referentes, lo que nos lleva a determinar sus distintas características y definiciones.

La comunicación humana es un proceso en el que fuentes individuales inician sus mensajes usando símbolos convencionales, signos no verbales y señales contextuales para expresar significados por transmisión de información, de tal manera que similar o paralela comprensión se construye por la parte o partes receptoras a las que se dirige el mensaje.

En este proceso tiene especial interés el lenguaje: un complejo de palabras compartidas, signos no verbales y reglas para su uso e interpretación según acuerdos dentro de un particular grupo humano o sociedad en electrónica.

Muchos factores situacionales y organizacionales afectan el proceso de la comunicación. Esos factores del medio ambiente pueden ser educativos, sociológicos, político-legales y económicos. Por ejemplo, un medio ambiente político represivo inhibe el libre flujo de la comunicación. Otro factor situacional es la distancia geográfica. Una comunicación directa cara a cara es diferente de una conversación telefónica con otra persona en otra parte del globo y diferente de un intercambio de cables y cartas. También debe considerarse el tiempo en la comunicación. Un ejecutivo muy ocupado puede no tener tiempo suficiente para recibir y enviar información precisa. Otros factores situacionales que afectan la comunicación dentro de la empresa incluyen la estructura de la organización, los procesos administrativos y no administrativos, y la tecnología. Un ejemplo de ésta es el severo efecto de la tecnología de computadoras en el manejo de grandes cantidades de datos.

En resumen, el modelo de comunicación proporciona un panorama del proceso de la comunicación, identifica las variables críticas y muestra sus relaciones. Esto, a su vez, ayuda a los administradores a identificar problemas de comunicación y a tomar medidas para resolverlos, o, lo cual es aún mejor, a evitar las dificultades de su ocurrencia en primer lugar.

El propósito de la comunicación en una empresa es llevar a cabo el cambio, esto es, influir sobre la acción en beneficio de la empresa. Las funciones de la comunicación dentro de las organizaciones podemos clasificarlas en cinco áreas generales:

- 1.- El poder estar informado o el de informar a los demás.
- 2.- Evolución de los productos o elaboración de un plan estratégico.
- 3.- Dirección de otros o el ser dirigido o instruido.
- 4.- Influir o ser influido por los demás.
- 5.- La realización de otras funciones tanto incidentales o neutrales.

La comunicación resulta esencial, por ejemplo: para el funcionamiento interno de las empresas debido a que integra las funciones administrativas que se necesitan especialmente para:

- Establecer y difundir las metas de empresa.
- Desarrollar planes para lograrlas.
- Organizar los recursos humanos y otros en la forma más eficaz y eficiente.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Dirigir, orientar y crear un clima que incentive la participación del personal.
- Controlar el desempeño.

Bajo esa perspectiva no sólo se facilitan las funciones administrativas sino también se relaciona la empresa con su ambiente externo; mediante el intercambio de información los administradores toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de proveedores, las demandas de los accionistas, las relaciones gubernamentales y las preocupaciones de la comunidad. Mediante la comunicación cualquier organización se convierte en un sistema abierto que interactúa con su ambiente.

Podemos realizar una división, basados en autores como: Degortari y Orozco, Krauss, Goldhaber, etc, en lo que se refiere a la comunicación en una empresa: por un lado tenemos la que llamamos *comunicación formal*; que es aquella que lleva un contenido deseado u

ordenado por la empresa. Por otro lado tenemos la que llamaremos *comunicación informal* y es aquella donde lo importante no son las cosas de la empresa sino los comentarios, rumores, chismes, etc.

Una segunda división podría aplicarse a la comunicación dentro de una empresa y es aquella que dependerá de la realización en que ésta se dé, ya sea en una línea de mando o entre diversos factores de la empresa. A la primera la llamaremos comunicación *vertical* y a la segunda *horizontal*.

La comunicación vertical puede tener dos vertientes: la descendente formada por políticas, reglas, instrucciones, órdenes e informaciones. El segundo tipo es el que llamaremos vertical ascendente y que comprende aspectos tales como reportes, informes, sugerencias, quejas, entrevistas, ect.

La comunicación horizontal comprende: juntas, comités, asambleas, seminarios, consejos paneles, ect. Dentro de la comunicación en una empresa existen algunos principios básicos, señalemos algunos de ellos:

Principio de responsabilidad.

Con frecuencia se suele culpar de una deficiencia en la comunicación otros elementos de la misma, siendo que si la comunicación falla siempre habrá en algún grado responsabilidad de la fuente o emisor. en resumen “el responsable del éxito de la comunicación aquel en que se originó la misma”.

Principio de adaptación.

La comunicación debe adaptarse no a la persona que la da, sino al que la recibe. Resulta obvio que cuando el individuo(s) que reciben el mensaje tienen un nivel inferior, ya sea cultural educativo o económico, al que la emite este debe adaptarse y poner a nivel la estrategia comunicativa para que todo mundo pueda entender el mensaje.

Principio de efectividad.

La comunicación es mejor cuando se utiliza el canal más efectivo para realizarla.

Principio de bilateralidad.

La comunicación es más eficiente cuanto más sea posible tener una respuesta completa del que recibe el mensaje.

Principio de circunstancialidad.

Es evidente que el ambiente en que se trasmite el mensaje condiciona que este llegué adecuadamente al que va dirigido.

1.2.1.- FASES DEL PROCESO COMUNICATIVO

Considerando los elementos del proceso de comunicación y considerando que dicho proceso es una actividad continua, diremos entonces que las fases comprenden desde el momento en que el emisor inicia teniendo una idea acerca de la ingeniería en electrónica; quien posteriormente enviara un mensaje (idea inicial) la cual será una señal cualquiera que activa la respuesta de un receptor.

El emisor tendrá que cifrar, es decir, escoger el medio adecuado para enviar dicho mensaje al receptor, que es quien recibe y adjudica un significado al mismo. Sin embargo, también debe decodificarlo, ya que no se tiene la garantía que un mensaje aunque llegue intacto al receptor, lo entienda como el emisor deseaba.

El receptor tiene que descifrar el mensaje adjudicándole un significado a las palabras o símbolos. Y por último la retroalimentación considerando los diversos tipos de comunicación.

Estas fases se activan cuando el emisor tiene una idea, sin embargo, estas fases se pueden ver interrumpidas en cualquier momento sin que necesariamente el proceso de comunicación se concluya o participen todos sus elementos, hay que considerar un elemento importante e indispensable que envuelve a este proceso: EL ENTORNO, el cual

puede influir de manera importante para que estas fases no se activen y dicho proceso no se concluya. (www.monografias.com)

La comunicación debe ser contemplada no solo como una interacción entre el emisor y el receptor del mensaje; se le debe considerar también en el contexto del sistema social en el que ocurre. Por eso los psicólogos sociales sugieren que todos los sistemas sociales son redes de comunicación.

A medida que un grupo pequeño de personas crece hasta convertirse en un grupo grande, es frecuente que adquiera mayor organización y mejor estructura. A medida que la organización crece, la red de comunicación se hace más compleja. Podría pensarse que un torrente irrestricto de información ayudaría a superar los problemas de comunicación. Pero este flujo puede dar como resultado demasiada información. Las personas responden a excesos de información en diversas formas. En primer lugar, pueden dejar de considerar cierta información. Una persona que recibe muchas cartas puede ignorar algunas que debieran ser contestadas. En segundo lugar, al estar abrumados con demasiada información, las personas cometen errores con su procesamiento. Por ejemplo, pueden omitir la palabra “no” en un mensaje, la cual invierte el significado que se pretende. En tercer lugar, las personas pueden *demorar* el procesamiento de la información, ya sea en forma permanente o con la intención de recuperarse en el futuro. En cuarto lugar, una persona puede *filtrar* la información. Esta filtración puede ser útil cuando se procesa primero la información más importante y apremiante y cuando los mensajes que son menos importantes reciben una prioridad menor. Sin embargo, lo más probable es que en primer lugar se proporcione atención a asuntos que son fáciles de manejar, al tiempo que se dejan de lado mensajes más difíciles, pero quizá críticos. Finalmente, las personas responden a los excesos de información *escapando* de la tarea de comunicarse. En otras palabras, desechan información o no la comunican debido a su exceso (Golhaber.1991).

Algunas respuestas a los excesos de información pueden ser tácticas adaptativas que, a veces, pueden ser funcionales. Por ejemplo, demorar el procesamiento de la información hasta que la cantidad se reduzca puede resultar eficaz. Por otro lado, evitar la tarea de

comunicarse es, por lo general, una respuesta inútil. Otra forma de enfocar el problema de exceso es reducir las demandas de información. Dentro de la empresa puede lograrse este objetivo insistiendo en que solo se procesen datos esenciales, como en el caso de información que muestre desviaciones críticas de la norma. Por lo general es más difícil reducir la demanda externa de información debido a que estas demandas son menos controlables por parte de los administradores. Un ejemplo puede ser la demanda de los gobiernos de una información detallada sobre contratos gubernamentales. Las compañías que hacen negocios con el gobierno, simplemente tienen que cumplir con esas solicitudes.

1.2.2.-ELEMENTOS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación es bidireccional, es decir, hay dos partes que están involucradas, un emisor y un receptor. Se requieren ocho pasos, sin importar si las dos partes hablan, usan señales manuales o se sirven de otro medio de comunicación; tres de esos pasos corresponden al emisor y los restantes al receptor.

Un emisor inicia el proceso de comunicación construyendo un mensaje sobre un circuito deseado para realizar y enviándolo a un receptor, éste a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida. El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje, y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado.

En términos simples, el proceso de comunicación que se diagrama en la figura 1-2 implica al emisor que transmite un mensaje a través de un canal seleccionado para hacerlo llegar al receptor. Enseguida se examinan de cerca las etapas específicas de este proceso.

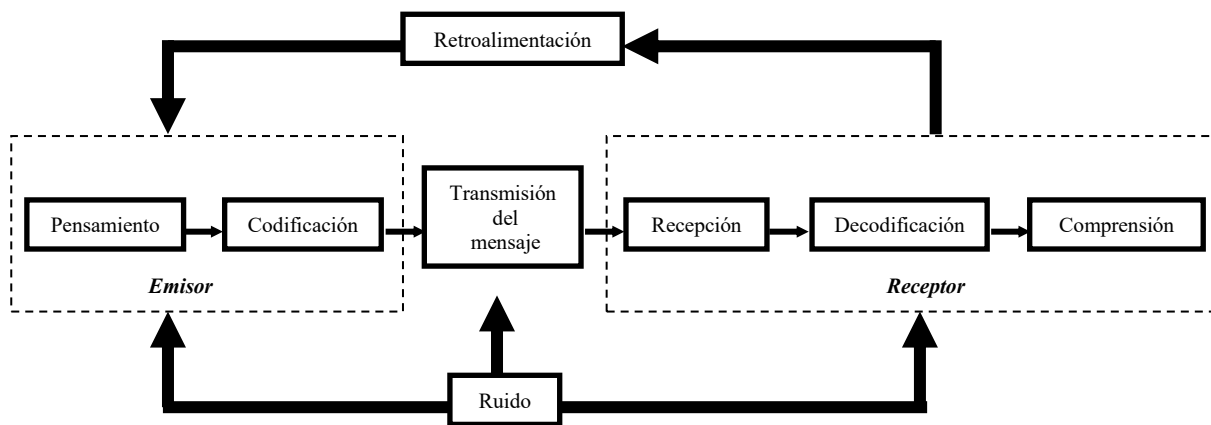


Figura 1-2. Modelo del proceso de comunicación propuesto por Thomas y Fryar (Fryar y Thomas, 1988.p 67).

El emisor del mensaje

La comunicación comienza con el emisor que tiene un pensamiento o idea que después codifica de manera que pueda ser comprendida tanto por él mismo como por el receptor. Usualmente se piensa, al referirse a codificar, a la codificación de un mensaje al idioma español, pero existen muchas otras maneras de codificar, tal como la traducción del pensamiento al lenguaje de la computadora.

La transmisión del mensaje

La información se transmite a través de un canal que enlaza al receptor y al emisor. El mensaje puede ser oral o escrito y puede ser transmitido a través de un memorándum, una computadora, el teléfono, un telegrama o la televisión. Por supuesto, la televisión facilita también la transmisión de gestos y claves visuales. A veces se utilizan dos o más canales.

Por ejemplo, en una conversación telefónica dos personas pueden llegar a algún acuerdo básico que confirman posteriormente a través de una carta. Puesto que existen muchas opciones disponibles, cada una con ventajas y desventajas, la selección apropiada del canal es vital para una comunicación eficiente.

El receptor del mensaje

El receptor está preparado para recibir el mensaje de manera que pueda decodificarlo y convertirlo en pensamiento. Una persona que piensa acerca de un emocionante juego de fútbol puede prestar una atención insuficiente a lo que se dice acerca de un informe de inventario, por ejemplo, y de esta manera aumenta la probabilidad de una falla en la comunicación. La siguiente etapa del proceso es decodificar, en la cual el receptor convierte el mensaje en pensamientos. La comunicación precisa puede ocurrir sólo cuando tanto el emisor como el receptor adjudican un significado idéntico, o cuando menos similar, a los símbolos que componen el mensaje. Un mensaje codificado en francés requiere un receptor que entienda el francés. Esto es evidente; menos obvio y con frecuencia omitido, es el uso de jerga técnica o profesional que es posible que el receptor del mensaje no comprenda. Por lo tanto, la comunicación no es completa si no se comprende. Además, la comprensión se refiere tanto a la mente del emisor como a la del receptor.

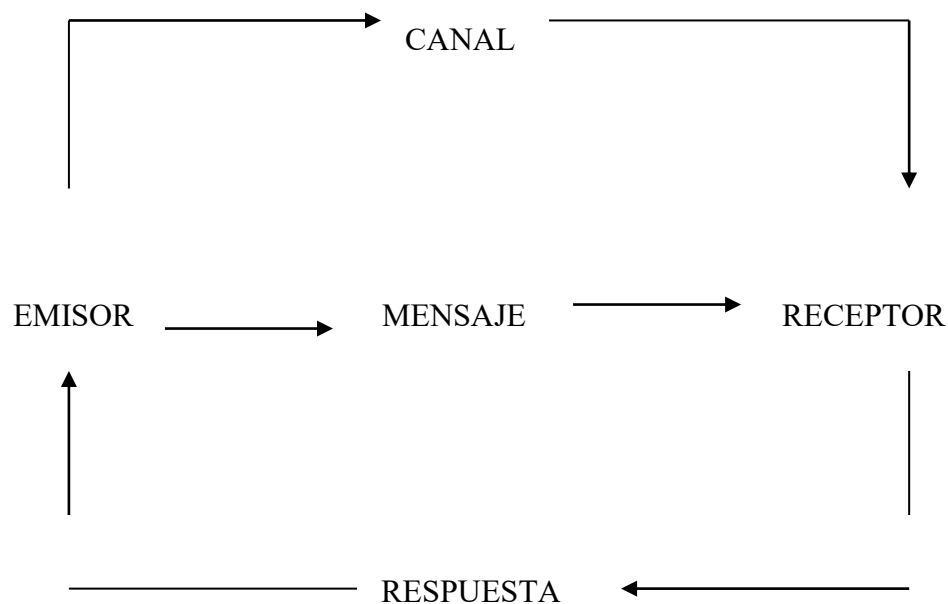
Ruidos y retroalimentación en la comunicación

Por desgracia, la comunicación se ve afectada por “ruidos” (cualquier factor del emisor, de la transmisión o del receptor que obstaculiza la comunicación). Por ejemplo:

- Un medio ambiente ruidoso puede obstruir el progreso de un pensamiento claro, por ejemplo discotecas, estadios, etc.
- La codificación puede ser defectuosa debido a la utilización de símbolos ambiguos, dobles sentidos, metáforas.
- La transmisión puede verse interrumpida por estática en el canal, tal como podría experimentarse en una comunicación telefónica deficiente, por ejemplo la intervención de otro emisor, situaciones de la naturaleza: rayos, lluvia.
- Una falta de atención puede ocasionar una recepción imprecisa, por ejemplo una distracción en una señal, una mala interpretación, etc..
- La decodificación puede ser defectuosa debido a que se adjudica un significado erróneo a las palabras y otros símbolos, por ejemplo desconocimiento de una palabra, o del contexto (lenguaje médico, legal).

- Los prejuicios pueden obstruir la comprensión, como lo son aspectos religiosos, morales, de género, por ejemplo la discusiones sobre aspectos controversiales: aborto, homosexualidad, ateísmo, etc .
- Puede no ocurrir el cambio deseado debido a temores por las posibles consecuencias del cambio por ejemplo hacerse el sordo, el desentendido, ect.

Para verificar la efectividad de la comunicación resulta esencial la *retroalimentación*. Nunca se puede estar seguro de que un mensaje ha sido codificado, transmitido, decodificado y comprendido en forma eficiente hasta que la retroalimentación lo confirma. En forma similar, la retroalimentación indica si ha tenido lugar un cambio en la persona o en la organización como resultado de la comunicación. Retomando los factores del proceso son:



El emisor.

Es la persona o grupo en el cual se origina el proceso comunicativo, es aquel o aquellos que inician la comunicación por necesidad o deseo de transmitir información a los demás.

El mensaje.

Es aquello que deseamos comunicar, es la información que transmite el emisor y que tiende a tener una estrategia para que el individuo o individuos a los cuales va dirigido puedan captar y entender los sentidos del que produce el mensaje.

El canal.

Es el medio o instrumento por el cual se transmiten la información, este puede ser oral, escrito, gestual, electrónico, etc. para que la información resulte eficaz el canal debe ser el apropiado para el mensaje.

El receptor.

Es la persona o grupo a quien va dirigida la comunicación.

Respuesta.

Todo mensaje implica una reacción o respuesta.

Existen además varias características dentro del proceso comunicativo

1.- *Dinámica*: El proceso comunicativo implica un constante cambio entre el emisor y el receptor.

2.- *Irreversible*. La comunicación no implica un tiempo determinado se plantea en un presente que puede implicar un pasado o un futuro.

3.- *Proactiva*;: En todo proceso comunicativo ninguno de sus elementos se considera pasivo sino en constante actividad.

4.- *Interactiva*: Todos los elementos del proceso comunicativo tienen y cumplen una actividad particular (Fryar y Thomas.1988).

FUENTES:

Genera un mensaje (información codificada), el cual va a ser transmitido por un determinado medio (y/o canal). Este mensaje descodificado y llega a un destino,

produciendo determinados efectos, uno de los cuales es enviar información de retorno (feedback). El proceso tiene lugar en una situación y en un contexto particular y sus fases se desarrollan de acuerdo a un plan o programa a realizar en la carrera de electrónica.

El canal es el medio por el cual se transmite un mensaje de algún circuito a realizar. Éste puede ser una conversación, un medio escrito, electrónico, etc. No todos los canales poseen la misma capacidad para transmitir información del circuito.

Los documentos formales (como gráficas o informes presupuestales) tienen una capacidad de transmisión baja, y una conversación personal tiene una alta capacidad de transmisión de información, ya que involucra tanto comunicación verbal como no verbal.

Los canales de comunicación pueden ser formales o informales. En la vida organizacional, los canales formales son aquellos como cartas, correos electrónicos, diagramas de circuitos, etc., en donde se transmite información sobre aspectos laborales en la ingeniería en electrónica. Los canales informales, por su parte, son las redes de comunicación que se llevan a cabo a través de interacción social, con preguntas, comentarios, etc.

En la sección de comunicación en las organizaciones se ven los tipos de comunicación que hay referentes principalmente a los canales, que son: la comunicación descendente, ascendente y horizontal.

CODIFICADOR (TRANSMISOR):

Transforma la información original de un sistema con mayor facilidad, economía, velocidad. El codificador convierte las ideas de fuentes y mensajes valiéndose del código de la ingeniería en electrónica, Para nuestro caso, el codificador es la misma fuente.

Codificar el mensaje consiste en traducir la idea de un circuito en palabras, gráficas u otros símbolos adecuados para dar a conocer el mensaje. El emisor escoge el código a fin de organizar las palabras y los símbolos en una forma que facilite el tipo de transmisión.

Existen diferentes tipos de códigos, como el idioma español, idioma americano, la clave Morse, las letras, simbología, etc.

También existen los códigos de grupos especiales, como los técnicos, los ingenieros, etc. que tienen una manera especial de transmitir sus mensajes. Existen muchos códigos en la comunicación: símbolos visuales, señales con las manos, lenguaje, escritura, etc. Debemos elegir un código cuando nos comunicamos. El código que normalmente usamos es el verbal, o la simbología.

Existen cinco principios para precisar la codificación del mensaje.

- Pertinencia: El mensaje debe tener contenido y significado, por lo tanto se seleccionan cuidadosamente las palabras, gráficas o los símbolos que conforman a un circuito.
- Sencillez: Formular el mensaje de la manera más sencilla posible.
- Organización: el mensaje debe disponerse en una serie de puntos que faciliten su comprensión. Concluir cada punto en la electrónica que se elabore.
- Repetición: Los puntos principales del mensaje para un circuito deben formularse al menos dos veces.
- Enfoque: El mensaje del circuito debe ser claro; se debe prescindir de los detalles innecesarios.

FEED BACK – RETROALIMENTACIÓN:

Cuando el receptor reconoce el mensaje de algún circuito y responde al emisor, la retroalimentación ha tenido lugar. La retroalimentación es la respuesta del receptor al mensaje del emisor. Ésta completa el circuito de la comunicación, pues el mensaje fluye del emisor al receptor y de nueva cuenta a aquél.

Si no se hace retroalimentación esto puede deberse a que el mensaje no se recibió, el mensaje no se comprendió o el receptor no quiso responder. En estos casos, el emisor debe de indagar la falta de retroalimentación.

En una práctica de laboratorio de electrónica, el receptor que continúa la conversación que el emisor comenzó está llevando a cabo la retroalimentación. En una empresa, por ejemplo, cuando se cita a junta por medio de un memorando, al momento de que las personas asisten se está llevando a cabo la retroalimentación. De igual manera cuando se presenta una nueva idea o circuito y los técnicos o ingenieros dan su opinión, se está llevando a cabo la retroalimentación.

Características de la retroalimentación:

- Útil: para enriquecer la información del circuito del emisor.
- Descriptiva: para que sea eficaz.
- Específica: de manera que indique la comprensión del circuito.
- Oportuna: en el lugar y contexto adecuados.
- Dando respuesta de que se recibió el mensaje del circuito:

FACTORES QUE PUEDEN DEBILITAR LA COMUNICACIÓN:

Los siguientes son algunos factores que pueden debilitar la comunicación e inclusive detenerla:

- 1.- Información escasa.
- 2.- Distancias de información.
- 3.- Falta de coordinación.

- 4.- Comunicación del circuito apresurada.
- 5.- Temas a preguntar sobre el circuito.
- 6.- Salirse de canales normales.
- 7.- No saber escuchar.
- 8.- Confusión en los circuitos.
- 9.- Conclusiones prematuras.
- 10.-Diferencias de conocimientos y expresiones sobre algún circuito.
- 11.- Diferencia de personalidad e interés.
- 12.- Falta al dar instrucciones.
- 13.- Creencias de que sabemos todo acerca del circuito a realizar.

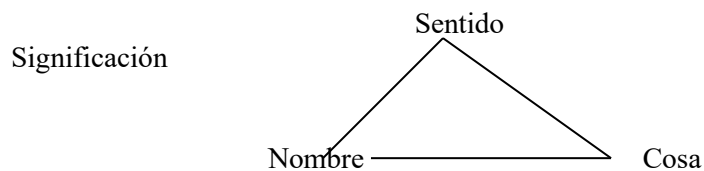
1.3 EFECTO DE SENTIDO

El efecto de la comunicación como hemos dicho es la unión mental entre dos o más individuos, para que esto pueda suceder debe de compartirse el sentido de lo comunicado entre el productor y el receptor del mensaje. J. Habermas nos dice:

“Quien se sirve de un lenguaje natural para entenderse con un destinatario acerca de algo en el mundo, se ve obligado a adoptar una actitud realizativa y a comprometerse con determinadas suposiciones. Entre otras cosas, tiene que partir de que los participantes persiguen sin reservas sus fines ilocucionarios, ligan su acuerdo al reconocimiento de pretensiones de validez susceptibles de críticas y se muestran dispuestos a asumir las obligaciones relevantes para la secuencia de interacción que siguen de un consenso. La

racionalidad comunicativa se manifiesta en una trama descentrada de condiciones trascendentalmente posibilitantes, formadoras de estructuras, y que impregnan la interacción, pero no es una facultad subjetiva que dicta a los actores qué es lo que *deben* hacer” (Habermas 1998: 66).

Para que este sentido pueda producirse los actores del acto comunicativo deben compartir significación y sentido. Para S. Ullman estas relaciones se dan mediante una equivalencia de diversos factores y propone un triángulo para explicar su interrelación, a saber:



A diferencia del modelo anterior, Ullmann define los términos de la siguiente manera: el nombre es la configuración fonética de la palabra; el sentido es la información que el nombre comunica al oyente; y la cosa es el rasgo, elemento o acontecimiento no lingüístico sobre el que se habla. En consecuencia, la significación es la relación recíproca y reversible entre el nombre y el sentido.

1.4.-BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente; a dichos obstáculos se les denomina como barreras de comunicación y se clasifican en:

A) SEMÁNTICAS.- es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores,

puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

B) BARRERAS FÍSICAS.- son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

C) FISIOLÓGICAS.- son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

D) PSICOLÓGICAS.- Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

En el aspecto administrativo, las barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Es probable que no sea una sorpresa que los ingenieros regularmente citen fallas en la comunicación como uno de sus problemas más importantes. Sin embargo, con frecuencia, éstos son síntomas de problemas de raíz más profunda. Por ejemplo, una planeación deficiente puede ser la causa de la incertidumbre acerca de la dirección de la empresa. En forma similar, una estructura de organización diseñada en forma deficiente puede no comunicar con claridad las relaciones dentro de la organización. Las normas de desempeño

difusas pueden causar incertidumbre a los ingenieros electrónicos con respecto a lo que se espera de ellos. Así, los ingenieros perceptivos observan primero las causas de los problemas de la comunicación, en lugar de enfrentar los síntomas.

Además de los problemas mencionados en los análisis de los excesos de información dentro del sistema social, existen barreras adicionales a la comunicación que deben ser consideradas. Estas barreras pueden existir en el emisor, en la transmisión del mensaje o en el receptor.

Falta de planeación para comunicar

Rara vez una buena comunicación es producto del azar. Es común que las personas comienzan a hablar y escribir sin primero pensar, planear y establecer el propósito del mensaje. Aun así, dar las razones para una instrucción, seleccionar el canal más apropiado y escoger el tiempo correcto pueden mejorar, en gran medida, la comprensión y reducir la oposición al cambio.

Supuestos no clarificados

Los supuestos no comunicados implícitos en los mensajes, son muy importantes a pesar de que a veces les pasa por alto. Un cliente puede enviar una nota indicando que visitará la planta del vendedor. Después, puede suponer que el vendedor lo recibirá en el aeropuerto, le reservará un cuarto de hotel, hará arreglos para su transporte y organizará una visita a la planta. Por su parte, el vendedor puede suponer que el cliente hará el viaje principalmente para asistir a una boda y que realizará una visita rutinaria a la planta. Estas suposiciones infundadas pueden dar como resultado confusiones y pérdida de buena voluntad.

Distorsión semántica

Otra barrera para la comunicación eficaz puede atribuirse a la distorsión semántica, la cual puede ser deliberada o accidental. Un anuncio que dice: “vendemos más barato” es deliberadamente ambiguo; da lugar a la pregunta: ¿más barato que quién? Las palabras pueden evocar diferentes respuestas. Para algunas personas la palabra “gobierno” puede significar interferencia o gasto deficitario; para otras, la misma palabra puede significar ayuda, ecuanimidad y justicia.

Mensajes expresados en forma deficiente

Sin importar qué tan clara sea la idea en la mente del emisor, puede ser alterada por palabras no escogidas convenientemente, por omisiones, falta de coherencia, mala organización de las ideas, estructura irregular de las organizaciones, simplezas, vocabulario innecesario y falta de precisión de las implicaciones del mensaje. Esta falta de claridad y precisión, que suele ser costosa, puede ser evitada a través de un mayor cuidado en la codificación del mensaje.

Pérdida por transmisión y por mala retención

En una serie de transmisiones de una persona a otra, el mensaje pierde precisión. Una retención deficiente de la información es otro problema serio. Por ejemplo, en un estudio se descubrió que los empleados sólo retienen 50% de la información que reciben y que los supervisores solo 60%. (Bellows et al,1962) Este descubrimiento hace que resulte bastante evidente la necesidad de repetir los mensajes y de utilizar diversos canales. En consecuencia, es frecuente que las compañías utilicen más de un canal para comunicar un mensaje.

Mala audición y evaluación prematura

Existen muchas personas que hablan, pero pocas que escuchan. Es probable que todas las personas hayan observado a otras participar en una discusión con comentarios que no tienen relación con el asunto. Una razón puede ser que estas personas están pensando en sus propios problemas (tales como preservar sus propios egos o causar buena impresión en los otros miembros del grupo) en lugar de escuchar la conversación.

La audición exige una atención completa y autodisciplina. Significa también evitar la evaluación prematura de lo que la otra persona tiene que decir. Existe la tendencia común a juzgar, aprobar o desaprobado lo que se dice, en lugar de tratar de comprender la estructura de referencia de quien habla. Pero escuchar sin emitir juicios apresurados puede ocasionar que la empresa en su totalidad sea más eficaz y eficiente. Por ejemplo, escuchar con simpatía puede dar por resultado mejores relaciones obrero-patronales y una mayor comprensión entre los administradores; de este modo, es posible que el personal de ventas

comprenda mejor los problemas del personal de producción y el gerente de crédito pueda darse cuenta de que una política de crédito restrictiva en exceso puede conducir a una desproporcionada pérdida de ventas. Por lo tanto, escuchar con empatía puede evitar algunas de las frustraciones cotidianas en la vida organizada y puede dar como resultado una mejor comunicación.

Desconfianza, amenazas y temores

La desconfianza, las amenazas y los temores minan la comunicación. En un clima que contenga estas fuerzas los mensajes se contemplan con escepticismo. La desconfianza puede ser el resultado de conductas incoherentes del superior o puede deberse a experiencias pasadas en las que se castigó a los subordinados por transmitir en forma honesta información desfavorable, aunque cierta, al jefe. En forma similar, a la luz de amenazas ya sea reales o imaginarias las personas tienden a retraerse, a ponerse a la defensiva y a distorsionar la información. Lo que se necesita es un clima de confianza que facilite la comunicación abierta y honesta.

Periodo insuficiente para adecuación al cambio

El propósito de la comunicación es efectuar cambios que pueden afectar seriamente a los empleados: se utilizan cambios en el tiempo, lugar, tipo y orden de trabajo o turnos, en las disposiciones de grupos o de aptitudes. Algunas comunicaciones señalan la necesidad de una mayor capacitación, adecuación de carreras o disposiciones para proporcionar *status*.

Los cambios afectan a las personas en formas diferentes y puede necesitarse tiempo para pensar completamente el significado total de un mensaje. En consecuencia, es importante para la eficiencia no imponer el cambio antes de que las personas puedan ajustarse a sus consecuencias.

FUENTES CONSULTADAS

Bellows,R, Wilson,Q y
Odiome,S

EXECUTIVE SKILLS.
Edit. Prentice Hall
Chicago. 1962

Coseiru, Eugene

LAS LENGUAS INDOEUROPEAS.
Edit. Gredos
Madrid. 1969

Goldhaber, Gerald

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
Edit. Acribia S.A
México.1991

Davis,Krauss

COMUNICACIÓN DE MASAS
Edit. Paidos Studio
México. 1981

Degortari, Sergio y Orozco
Emiliano

HACIA UNA COMUNICACIÓN
ADMINISTRATIVA INTEGRAL.
Edit. Trillas
México.1983

Krauss, David

HUMAN BEHAVIOUR AT WORK
Edit. Mc. Graw Hill
Nueva York. 1989

[www.mi tecnologico.com](http://www.mi-tecnologico.com)

[http/ mitecnologico.com.mx](http://mitecnologico.com.mx)
2009.

www.monografias.com

[http/ monografias. Com.](http://monografias.com)
2009

Thomas, David y Fryar, Maridell

BUSINESS COMMUNICATION TODAY
Edit. National Textbook Company
Lincolnwood, U.S.A. 1988.

www.wikipedia.com

<http://wikipedia.org>
2009

INTRODUCCIÓN

La habilidad de pensar con creatividad es esencial para toda persona. Al aplicar su creatividad, le será posible romper sus rutinas y patrones de conducta y elevar su eficacia personal. Pensar con creatividad muestra cómo alcanzar la creatividad innata para encontrar soluciones innovadoras a problemas difíciles.

Ser creativo es ver las ideas u objetos en un contexto distinto, ya sea reconociendo su potencial inherente de ser usados de otra forma o uniendo ideas antes inconexas para crear un circuito nuevo.

Algunas personas son creativas, pero la mayoría acepta las cosas como están. Por ejemplo, un circuito electrónico es solo un circuito, pero también puede ser una calculadora o un decodificador o un contador ascendente en forma binaria.

El pensamiento creativo comienza con preguntas: ¿son realmente los objetos sólo lo que asumimos que son? ¿O son de esa forma porque así es como los vemos? A través de los siglos, la gente creativa ha aportado nuevas soluciones a los problemas de su tiempo. Esta habilidad es esencial para el bienestar de la raza humana. En una escala social, la creatividad colectiva brinda la oportunidad de mejorar la calidad de vida. En las empresas, la creatividad es básica para asegurar la efectividad de la compañía en un mundo cambiante. En un sector personal, la creatividad puede ayudarle a romper rutinas que le disgustan.

Cuando se unen ideas que antes no estaban conectadas, o se ven nuevas formas de hacer las cosas, se está pensando con creatividad. De alguna forma estas interrogantes están conectadas con la forma que se comunican las ideas. Desde el punto de vista comunicativo ¿Cómo se relaciona el pensamiento con el lenguaje?. A continuación presentamos algunas teorías.

Para la teoría transformacionalista de N. Chomsky, el idioma es una especie de computadora que funciona de manera automática, como los procesos de asociación antes de pensar, entonces habría que suponer que el lenguaje está primero. La “teoría reguladora” explica que la acción y el pensamiento dependen de la capacidad lingüística de la persona, en tanto el psicólogo suizo Jean Piaget, cuya teorías cognitivas son ampliamente conocidas, sostiene que el lenguaje es, en gran medida, el producto del desarrollo de la acción y el pensamiento, ya que tanto la palabra como la idea son imágenes observadas y no a la inversa. Empero, no faltan quienes aseveran que durante el desarrollo intelectual del individuo hay una interrelación dialéctica entre el lenguaje y el pensamiento.

De cualquier modo, las tres teorías fundamentales que responden a la pregunta de si primero está el lenguaje o el pensamiento se pueden sintetizar así:

La teoría de: “el lenguaje está antes que el pensamiento” plantea que el idioma influye o determina la capacidad mental (pensamiento). En esta corriente lingüística incide la “gramática generativa” de Noam Chomsky, para quien existe un mecanismo idiomático innato, que hace suponer que el pensamiento se desarrolla como consecuencia del desarrollo idiomático. Por lo tanto, si se considera que el lenguaje es un estado interior del cerebro del hablante, independiente de otros elementos adquiridos del entorno social, entonces es fácil suponer que primero está el lenguaje y después el pensamiento; más todavía, si se parte del criterio de que el lenguaje acelera nuestra actividad teórica, intelectual y nuestras funciones psíquicas superiores (percepción, memoria, pensamiento, etc).

La teoría de: “el pensamiento está antes que el lenguaje” sostiene que la capacidad de pensar influye en el idioma. Recordemos a René Descartes que acuñó la frase: “primero pienso, luego existo”. Muchas actitudes cotidianas se expresan con la frase: “tengo dificultad de decir lo que pienso”. Algunos psicolingüistas sostienen que el lenguaje se desarrolla a partir del pensamiento, por cuanto no es casual que se diga: “Una psiquis debidamente desarrollada da un idioma efectivo”. En esta corriente lingüística esta la llamada “The cognition hypothesis” (La hipótesis cognitiva), cuya teoría se resume en el

concepto de que el “pensamiento está antes que el lenguaje”. Pero quizás uno de sus mayores representantes sea Jean Piaget, para quien el pensamiento se produce de la acción, y que el lenguaje es una más de las formas de liberar el pensamiento de la acción. “Piaget indica que el grado de asimilación del lenguaje por parte del niño, y también el grado de significación y utilidad que reporte el lenguaje a su actividad mental depende hasta cierto punto de las acciones mentales que desempeñe; es decir, que depende de que el niño piense con preconceptos, operaciones concretas u operaciones formales. (Richmond, P. G., “Introducción a Piaget”, 1981, pág. 139).

La “teoría simultánea” define que tanto el lenguaje como el pensamiento están ligados entre sí. Esta teoría fue dada a conocer ampliamente por el psicólogo ruso Lev. Vigotsky, quien explicaba que el pensamiento y el lenguaje se desarrollaban en una interrelación dialéctica, aunque considera que las estructuras del habla se convierten en estructuras básicas del pensamiento, así como la conciencia del individuo es primordialmente lingüística, debido al significado que tiene el lenguaje o la actividad lingüística en la realización de las funciones psíquicas superiores del hombre. Asimismo, “El lenguaje está particularmente ligado al pensamiento. Sin embargo, entre ellos no hay una relación de paralelismo, como frecuentemente consideran los lógicos y lingüistas tratando de encontrar en el pensamiento equivalentes exactos a las unidades lingüísticas y viceversa; al contrario, el pensamiento es lingüístico por su naturaleza, el lenguaje es el instrumento del pensamiento. Existe una gran relación entre el lenguaje con la memoria. La verdadera memoria humana (intermediadora) más frecuentemente se apoya en el lenguaje que en otras formas de intermediación. En igual medida se realiza la percepción con la ayuda de la actividad lingüística” (Petrovski, A., “Psicología general”, 1980, pág. 205).

Así pues, las diversas teorías que pretenden explicar, las funciones del pensamiento y sus operaciones concretas, son motivos de controversias entre los estudiosos de estas ramas del conocimiento humano. A pesar de esto, cualquier esfuerzo por echar nuevas luces sobre este tema, tan fascinante como explicarse los misterios del universo, es siempre un buen pretexto para volver a estudiar las ciencias que conciernen al lenguaje y el pensamiento de todo ser dotado de capacidad racional y sentido lógico.

Fisiológicamente el cerebro se divide anatómicamente en un lado derecho y uno izquierdo y cada uno de ellos tiene una función predominante. En relación a los hemisferios izquierdo y derecho del cerebro, podemos elaborar una enotecnia para recordar las funciones de cada uno.

El lado derecho de nuestro cerebro, procesa conjuntos, combina partes para integrar el todo, aprendizaje aleatorio, ritmos, imágenes e imaginación, color, sueños, reconocimiento de caras y patrones y mapas, dimensiones. Es el de la intuición, la capacidad creadora y la imaginación. El pensamiento divergente o creativo, involucra abrir su mente para encontrar nuevas soluciones y formas de hacer las cosas. En vez de usar su enfoque habitual, aprenda a suspender su juicio y a buscar soluciones diferentes y más inventivas. Una vez que haya generado tantas ideas como sea posible con este método, use un proceso de pensamiento lógico para afinarlas e identificar la mejor solución a un circuito electrónico.

Podríamos dividir al pensamiento en dos grandes tipos; el divergente y el convergente. El pensamiento divergente implica extraer significados de los estímulos, pensar en muchas respuestas posibles para un problema. Es básico para el desarrollo de la creatividad. Tiene cuatro características:

A) *FLUIDEZ*: Producción de muchas ideas, o soluciones de un problema específico.

B) *FLEXIBILIDAD*: Generar alternativas, aceptar ideas de otros, seleccionar ideas para resolver un problema a partir de un conjunto de posibilidades, cambiar enfoques o puntos de vista.

C) *ORIGINALIDAD*: Encontrar soluciones únicas y novedosas a problemas en los circuitos electrónicos.

D) *ELABORACION*: Percibir deficiencias, redefinir ideas, incluir muchos detalles.

En este hemisferio también tenemos el pensamiento lateral en donde:

- La información se organiza de manera no convencional y genera arreglos que infringen lo establecido.
- Puede ocurrir por saltos (ideas), considera ideas intermedias, falsas, irrelevantes o irreales.
- Permite explorar, buscar rutas desconocidas, genera ruptura de patrones convencionales de pensamiento y estimula la creatividad.
- Se activa mediante el uso de herramientas y técnicas especiales y además puede practicarse.

La gente dominada por el lado derecho del cerebro no se conforma con sólo seguir las instrucciones y realizar una tarea, necesita saber por qué lo hace. Estas personas quieren ver, oír y sentir, es necesario para ellas. Confían en sentimientos y contestan intuitivamente a las preguntas. El lado izquierdo (analítico) procesa listas y secuencias, es lógico, a palabras, razonamiento, números, pensamiento lineal y análisis.

Ante un problema conocido, el pensamiento lógico o convergente permite indagar en nuestras experiencias encontrar la solución adecuada. Al evaluar una situación contra experiencias relevantes, puede elegir la ruta y moverse hacia una solución. Este enfoque de pensamiento es muy eficiente. Sin embargo, puede ser una barrera cuando se tiene poca experiencia, cuando hay pocas soluciones o cuando necesita algo nuevo.

El pensamiento convergente organiza los estímulos en clases (necesidades), significa pensar para generar una respuesta única a un problema, sin importar que esta sea de razonamiento, memorización, etc.

En este hemisferio también tenemos el pensamiento lineal, el cual es secuencial, es decir, el orden de las ideas está determinado por la cadena de razonamiento que se establece, cada paso debe justificarse y no es posible incluir ideas equivocadas. El proceso es analítico y se divide en tres tipos:

A) *NATURAL*.- es primitivo, tiende a ser dominado por necesidades internas o por impulsos, es emocional, usa imágenes concretas y corresponde al pensamiento que realizamos de manera espontánea, sin capacitación ni técnicas.

B) *LOGICO*.- es secuencial, se basa en mecanismos selectivos, se presenta en cadenas y su uso implica capacitación.

C) *MATEMATICO*.- se ejecuta con símbolos y reglas, utiliza canales pre establecido.

El lado izquierdo del cerebro procesa la información tomando piezas pequeñas y separadas y construyendo una “gran” imagen. Los individuos influidos por el hemisferio izquierdo analizan lógicamente los problemas. Son buenos desarrollando estrategias y les gusta basar sus decisiones en hechos. Son articulados comunicadores. Aunque tienden a conformarse con las reglas, también son adaptables.

En la actualidad se sabe que usamos ambos cerebros al mismo tiempo en casi todas las actividades cotidianas y sólo varía el grado en que los usamos. Ninguno de los hemisferios cerebrales es más importante que el otro, el pensamiento efectivo requiere de ambos. La mayoría de la gente procesa la música en el lado derecho, pero no es así con los músicos, en que el izquierdo es dominante (la música como elemento de análisis, producción y composición).

El cerebro derecho controla el lado izquierdo del cuerpo y el cerebro izquierdo el lado derecho.

2.1.-OBSERVAR, IMAGINAR, COMPRENDER, DISCERNIR

OBSERVAR

Siempre implicará y referirá la extrema puesta de atención de un individuo sobre alguna cuestión, de acuerdo al contexto en el cual se lo utilice podrá referir diversas cuestiones o situaciones.

Por ejemplo en un contexto médico, cuando un profesional médico de una determinada especialidad está abocado a la tarea de examinar atentamente la evolución de la enfermedad o cuadro que presenta un paciente, en el lenguaje corriente a esta actividad que despliega el médico se la denomina como observar.

Por otra parte cuando se quiere dar cuenta que una norma u orden impartida por una autoridad debe ser cumplida sí o sí, se suele utilizar el término observar. Por ejemplo, en las normas de una empresa se establece que el personal debe llegar temprano a un horario fijado, en tanto, un empleado una, dos, tres y hasta cuatro veces incurre en llegadas tardes, entonces, su jefe o superior inmediato le pedirá que por favor observe las normas que hablan de la asistencias y llegadas tardes.

También, cuando algo o alguien se miran con suma atención y detenimiento por alguna cuestión, ya sea por el deseo que provocan o bien porque se está cumpliendo la misión de realizar un seguimiento acerca de esa persona o cosa, se suele usar el término observar para describir tal actividad. Por otro lado la intención es decirle al otro que nos hemos dado cuenta de algo diferente o distinto en su accionar o apariencia física se suele usar la siguiente expresión: he observado que estás más flaca o bien, observo que te has cortado el cabello.

De todo lo anteriormente mencionado se entiende que observar es ver algo o a alguien, pero además también supone una actividad más amplia al simple hecho de ver o contemplar algo, porque el observar es algo así como el paso inicial y primero de cualquier proceso o actividad mental. Es decir, si estoy estudiando alguna cuestión, la actividad de observar resultará un hecho fundamental a la hora de comprender y de mantener ese conocimiento en mi mente, porque el observar, la observación, resulta un paso fundamental a la hora del conocimiento y dentro del proceso de aprendizaje.

Dentro el punto de vista científico, la observación es el método clásico de investigación, este método lo hemos utilizado desde que nacimos. Por medio de la observación recibimos información sobre lo que nos rodea.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso de algún circuito, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Pasos a seguir en la observación:

- a. Determinar la situación, caso, etc. (que se va a observar)
- b. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- c. Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- d. Observar cuidadosa y críticamente
- e. Registrar los datos observados
- f. Analizar e interpretar los datos
- g. Elaborar conclusiones
- h. Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo) (Reyna, pp 114-136, 1999)

IMAGINAR.

Es el fenómeno de crear ideas sin algún estímulo del exterior; parte de la imaginación son: los sueños. Por ejemplo cuando alguien en la escuela nos dice que nos imaginemos que estamos en un bosque, sabemos como es, por lo tanto nos ponemos a pensar en como es el ambiente en un bosque. Desde mi punto de vista la imaginación la practicamos a través del pensamiento y es todo aquello que el hombre piensa y que no se encuentra en su entorno, creando una “imagen mental” de ese pensamiento.

En la literatura la imaginación es vital, pensemos en los cuentos y los mitos, tenemos autores como Julio Verne que por medio de la imaginación contemplaron adelantos científicos; pero aún en la ciencia la imaginación cumple una función que va con el espíritu de innovación y creatividad.

COMPRENDER.

Es el proceso por medio del cual entendemos alguna situación o circunstancia. Entender y comprender se utilizan para indicar que se han interiorizado los detalles de lo que nos estamos refiriendo:

- Al principio me costaba mucho resolver ecuaciones sencillas, pero luego las entendí y vi que eran fáciles.
- No entendía por qué mi hermano no quería decirme cuál era su problema.
- Después de mucho tiempo, comprendí que aquel no era sitio para mí.
- No soy capaz de hablar ruso pero sí lo entiendo.
- ¿Has entendido cómo funciona?

- Entendí lo que pedía el formulario después de leérmelo un par de veces.

Entenderse se utiliza para indicar que dos personas se llevan bien mutuamente y se comprenden la una a la otra: “Tú y yo sí que nos entendemos”.

Comprender no necesariamente significa aceptar. Entiendo a una persona, pero puedo no aceptar su conducta. Las ideas y la conducta se pueden juzgar y rechazar. A las personas, no.

Comunicativamente comprender implica en primer término decodificar el mensaje; luego, presupone que el receptor capte el significado no solo literal de las palabras y las frases o el sentido literal de las oraciones, o del contenido literal del mensaje; sino que debe captar el significado, el sentido y el contenido complementario; lo cual significa, entre otras cosas, el procesamiento dinámico por parte de ese receptor quien lo desarrolla estableciendo conexiones coherentes entre sus conocimientos y la nueva información que le suministra el mensaje recibido.

DISCERNIR.

Discernir es un acto puramente mental; distinguir es un acto mental, que puede ser verbal igualmente, en cuyo caso la distinción es la expresión del discernimiento. Como actos puramente mentales, discernir supone más claridad y prontitud en la percepción; y distinguir más finura y sutileza. Antes de distinguir se discierne. Para distinguir lo verdadero de lo falso se necesita a veces mucho discernimiento.»

Cuando en el ámbito coloquial utilizamos el término “discernir”, es usual que nos estemos refiriendo a la capacidad de discriminar o distinguir una cosa de otra. Así, hablamos de discernimiento cuando una persona es capaz de claridad de pensamiento, cuando no es factible de ser confundida por los hechos.

Por ejemplo discernir en electrónica: es cuando diferenciamos lo bueno y lo malo al hacer algún circuito electrónico. (Wikipedia,2009)

2.2 ANÁLISIS, SÍNTESIS, RESUMEN, PARÁFRASIS.

ANÁLISIS:

Un *análisis* es la distinción y la separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

En la ciencia analizar es un principio elemental que podemos caracterizar como los principios y procesos empíricos de descubrimiento y demostración considerados necesarios para la investigación científica, que generalmente involucra la observación de un fenómeno, la formulación de hipótesis concernientes al fenómeno, la experimentación para demostrar la veracidad o falsedad de las hipótesis, y una conclusión que convalide o la modifique.

Analizar comunicativamente es estudiar la organización del lenguaje principalmente en conversaciones, textos escritos, etc. relacionando el uso lingüístico con el contexto social donde se ejecuta. Debemos recordar que el lenguaje no se da aisladamente sino en el marco de procesos interactivos de comunicación. En el aspecto oral 2 aspectos son fundamentales para analizar: la coherencia que significa que lo emitido es captado de manera adecuada por el receptor, y la cohesión que no es más que los elementos que integran el mensaje se encuentren integrados.

Analizar un texto escrito implica la Búsqueda del sentido de las ideas claves del mismo. Algunos elementos básicos para un análisis comunicativo son:

Clasificar y explicar las ideas principales y secundarias, ordenarlas, agrupar los temas y expresarlos según sus relaciones.

Aclarar las relaciones históricas de causa-efecto.

Diferenciar entre hechos y opiniones o interpretaciones de los hechos.

Explicar el pensamiento global del emisor y el contenido profundo del mensaje, aclarando lo fundamental y secundario del mismo.

SÍNTESIS

Una síntesis es, en literatura, un escrito donde se denotan las ideas principales de un texto. A diferencia del resumen, ésta presenta las ideas generales del autor, por lo tanto casi siempre es el autor quien las publica. En un libro, la síntesis literaria se presenta al principio, puede ser el punto de vista del autor sobre el libro, o un resumen del contenido. Síntesis es un método que procede de lo simple a lo compuesto, de los elementos al todo, de la causa a los efectos, del principio a las consecuencias.

El concepto de síntesis es un concepto que puede definirse de varias maneras, lo que depende de la disciplina desde la cual se esté observando. Lo anterior, debido a que en estricto rigor, una síntesis es la composición de algo a partir del análisis de todos sus elementos por separado. Sin embargo, existe una forma, relacionada a la literatura, el aprendizaje y el lenguaje, que se conoce como la forma más común de comprender lo que es una síntesis.

Una síntesis es lo que comúnmente se conoce también por resumen. En otras palabras, se trata de la versión abreviada de cierto texto que una persona realiza a fin de extraer la información o los contenidos más importantes de un determinado texto. Sin embargo existen diferencias muy marcadas entre síntesis y resumen, en la síntesis: el lector ciertamente puede expresar con sus propias palabras y estilo la idea principal del autor, cambiando el orden según sus intereses, utilizando analogías, trabajo de investigación, ampliación incluso confrontación en base a los objetivos. En el resumen: Se debe respetar el estilo y léxico con el que se expresa el autor, si bien no es una mera transcripción de las ideas nucleares del texto, implica una generalización de todas las ideas del texto madre o texto original, se pueden utilizar sinónimos pero no existe la intervención de ideas del lector. El resumen es un texto expositivo resumiendo el texto para ser comprendido o

estudiado con mayor claridad. Una síntesis resulta ser una buena y efectiva forma de facilitar los procesos de aprendizaje. Es una herramienta que le permite a quien lo redacta comprender e interiorizarse en mayor medida en determinado contenido de su interés. Es un buen método también de no perder el tiempo en la lectura de información poco pertinente o que poca relación tiene con el foco de los contenidos que se pretenden investigar o estudiar. Como vemos, una síntesis se centra en las ideas centrales de un texto, sin embargo, la construcción de una de ellas no resulta una tarea sencilla. Es importante que la síntesis de un texto, a pesar de ser obra de una persona diferente, sea un texto más pequeño que muestre la intención original que el autor del texto madre quiso reflejar, por lo tanto, es importante evitar incluir ideas nuevas o percepciones propias acerca de lo que se está queriendo resumir. Para la realización de una buena síntesis lo recomendado es realizar una lectura completa del texto, y luego, una segunda lectura en la que se subrayan las ideas centrales. Durante el proceso de la relectura es de gran ayuda notar la estructura del texto, el que debiera contener una introducción, un desarrollo y una conclusión. De este modo, resultará más fácil organizar las ideas extraídas y redactar un nuevo texto sin modificar la intención del autor original.

RESUMEN

Un resumen es la representación abreviada y precisa del contenido de un documento, sin interpretación crítica y sin distinción del autor del análisis; es decir, una breve redacción que recoja las ideas principales del mensaje.

El resumen no es sólo una simple reducción informativa de un original, sino un texto nuevo que intenta adaptarse a las características de un nuevo contexto comunicativo. Al hacer un resumen, es preciso plantearse primero con qué finalidad se realiza, quién será su destinatario, qué espera el destinatario del resumen, o en qué medio laboral o académico se desarrolla la actividad de resumir el texto en cuestión.

Tipos de resumen

- El resumen ***informativo***: sintetiza el contenido del texto original, el mensaje de la comunicación, y es muy útil para dar una idea rápida y general del original.
- El resumen ***descriptivo*** explica la estructura del escrito, así como las partes fundamentales, las fuentes o el estilo, y es muy útil en el caso de originales extensos o complejos porque ayudan al lector a comprender la organización del texto y localizar en él los datos que le puedan interesar.
- El ***abstract*** es una variante del resumen generalmente de tipo descriptivo, que encabeza los artículos científicos. Habitualmente se incluye en el propio artículo, después del título y en la primera página. Su función es informar sobre el contenido del texto a fin de que los posibles lectores se puedan hacer una idea general en poco tiempo y decidir si les interesa leer el documento íntegro. Formalmente, es un resumen básicamente informativo que sintetiza las aportaciones más destacadas del artículo: el tema que se propone estudiar, la metodología aplicada, y, sobre todo, los resultados obtenidos. En general, no incluye datos concretos, como cifras, porcentajes, etc., y no supera las 15 líneas de extensión. No obstante, en algunos congresos o publicaciones se dan pautas más concretas para la realización del *abstract*

Para resumir es recomendable seguir algunos de los siguientes pasos:

1. Análisis del contexto. Conviene analizar las características del mensaje original, determinar su destinatario, concretar los propósitos de la reducción y escoger el tipo de reducción más adecuado. Para ello, puedes plantearte estas preguntas:

- *¿Qué características presenta el original?*
- *¿Para quién es el resumen? ¿Para mí? ¿Para otra persona?*
- *¿Qué se pretende hacer con el resumen? ¿Qué voy a hacer después con él?*

2. Comprensión del original y selección de los datos. Consiste en comprender el mensaje original que hay que reducir y discriminar los datos relevantes de los irrelevantes, de acuerdo con la finalidad de la reducción. Respondiendo las siguientes preguntas:

- *¿Cuál es su mensaje o significado esencial?*
 - Intentar reducir el sentido global del tema a una frase. El título o alguna frase especialmente significativa del texto te pueden ayudar.
- *¿Cuáles son las ideas o los puntos fundamentales del mensaje? ¿Qué datos del original deben incluirse en la reducción, de acuerdo con el objetivo final del resumen? ¿Qué datos del original se pueden omitir en la reducción?*
 - Identificar las ideas principales y diferenciarlas de los ejemplos y las ideas secundarias.
- *¿Qué estructura tiene el mensaje?*
 - Se trata de descubrir el plan del mensaje, ver su articulación lógica, es decir, cómo se van relacionando las diferentes ideas de una manera lógica.
- *¿Cuál es el esquema del mensaje?*
 - Estos primeros pasos se tendrían que reflejar en un esquema, que será el paso previo a la redacción final del resumen.
- *¿Cómo se estructurarán los datos en la reducción?*
 - Si observas el esquema del mensaje, se puede identificar nuevas relaciones entre las ideas que se han retenido. Esto puede sugerir nuevas formas de organizar estas ideas y reflejarlas en la redacción del resumen, aplicando con eficacia las operaciones de reducción.

PARÁFRASIS

En sentido estricto, paráfrasis es la explicación del contenido de un texto, para aclararlo en todos sus aspectos, y facilitar su comprensión.

Es una estrategia para adquirir conocimientos. Los estudiantes hacen uso inconsciente de la paráfrasis cuando frente a un tema lo asimilan, primero, y después lo expresan con palabras distintas, tratando de no omitir nada de lo esencial en lo estudiado.

Con ella, se ejercita en la redacción, además de que es una estrategia para resumir textos considerables. Tipos de paráfrasis

Paráfrasis mecánica: Consiste en sustituir alguna palabra por sinónimos o frases alternas con cambios sintácticos mínimos.

Paráfrasis constructiva: Esta otra en cambio reelabora el enunciado dando origen a otro con características muy distintas conservando el mismo significado. (Reyna, pp 70-93, 199)

2.3 NARRACIÓN, DESCRIPCIÓN, RESEÑA, ENSAYO.

LA NARRACIÓN

Una narración es el relato de los hechos reales o imaginarios que les suceden a personajes en un lugar determinado. Cuando contamos algo que nos ha sucedido o la forma de un circuito electrónico, estamos haciendo una narración.

La narración es una de las formas de expresión más utilizadas, ya que forma parte de nuestra manera de comprender el mundo, incluso podemos afirmar que predomina por encima de otras formas que se usan para describir la realidad más "distante" u "objetiva" como pueden ser la definición o la explicación.

Si nos centramos en la estructura de la secuencia narrativa, podemos distinguir cinco constituyentes básicos:

- **temporalidad:** Existe una sucesión de acontecimientos en un tiempo que transcurre.
- **unidad temática:** Esta unidad se garantiza por un Sujeto-Actor.
- **transformación:** Los estados o predicados cambian.
- **unidad de acción:** Existe un proceso integrador. A través de una transformación, se parte de una situación inicial hasta llegar a una situación final.
- **causalidad:** Se logra "a" a través de las relaciones causales que se establecen entre los acontecimientos.

En la literatura la narración puede ser caracterizada por los siguientes puntos.

Elementos de la narración

EL NARRADOR es la persona que cuenta la historia. Si cuentas lo que te ha sucedido, tú eres el narrador. En los cuentos, el narrador es que va contando lo que sucede y presentando a los personajes. LOS PERSONAJES son los seres a los que les ocurren los hechos que el narrador cuenta. Si cuentas lo que te ha pasado a ti, además de ser el narrador eres un personaje de la historia. Si cuentas lo que les ha pasado a tus padres, los personajes son ellos. LA ACCIÓN son los hechos que se cuentan en el relato.

Partes de la narración: El marco es la parte donde se indica el lugar y el tiempo en que se desarrolla la acción; y se presenta a alguno de los personajes. Suele estar al principio del relato. La historia o trama es el conjunto de los hechos que les ocurren a los personajes.

Partes de la trama
 Acontecimiento inicial. Es el hecho que desencadena la historia y debe ser breve. Por ejemplo, un circuito deja de funcionar.
 Reacción. Es la respuesta que el acontecimiento inicial provoca en algún personaje, normalmente el protagonista. Suele ser extensa. Por ejemplo, un grupo de amigos deciden ir a ver qué le ha pasado al circuito.
 Acción. Son los hechos que viven y realizan los personajes. Constituyen el eje de la trama. Por ejemplo, las aventuras que viven los amigos en el espacio.
 Solución. Es el desenlace

final de la acción. Suele ser breve. Por ejemplo, liberan a la luna y todo vuelve a la normalidad.

Los personajes Los personajes son los seres que aparecen en una historia. Pueden ser personas, animales e incluso objetos animados o inanimados. Cuando los personajes son seres inanimados se suelen comportar como si lo fueran y actúan y sienten como seres humanos.

Los personajes de una narración tienen una determinada personalidad: pueden ser generosos, avaros, miedosos, malvados, divertidos Pueden ser igual durante toda la historia o cambiar a lo largo de ella. Los personajes se dividen en principales y secundarios. Entre los personajes principales se encuentra el protagonista que es el que más destaca, el que lleva la parte más importante de la acción. En muchos relatos aparece también el antagonista, un personaje negativo, “el malo”, que se enfrenta al protagonista.

El narrador

Es la persona que cuenta lo que pasa, presenta a los personajes y explica las reacciones de cada uno. Cuando el narrador cuenta los hechos que les suceden a otras personas se expresa en tercera persona.

Si el narrador es también uno de los personajes de la historia y cuenta hechos en los que participa él mismo, se expresará en primera persona.

Cómo se construye una obra narrativa

Antes de narrar un circuito, hay que planear cómo será el relato y cómo queremos contarlo. Hay que tener en cuenta algunos aspectos:

- Hay que definir cuál será la acción que vamos a narrar y decidir qué personajes intervendrán. Hay que elegir unos personajes que tengan una personalidad, una forma de ser y obrar. Hay que pensar bien la relación entre los personajes. Pueden ser compañeros, rivales, muy amigos... Hay que organizar la historia en partes: acontecimiento inicial o

planteamiento, reacción - acción o nudo y solución o desenlace. Hay que situar la acción en el espacio y en el tiempo. Es importante dar detalles concretos para que la historia parezca real e interesante. Hay que precisar cómo se narrará la historia; cuál será la posición del narrador (primera o tercera persona) y que tiempo verbal predominará en la narración (presente o pasado).

Al escribir una historia es conveniente intercalar descripciones y diálogos en la narración. Las descripciones permiten contar detalladamente cómo son los personajes, los objetos, el ambiente... Los diálogos permiten conocer a los personajes a través de sus palabras y dan viveza a la narración.

Por lo que se refiere a las partes, podemos delimitar cuatro partes fundamentales:

- **Planteamiento** (situación inicial)

Es la parte inicial del relato que suministra los antecedentes necesarios para que el lector comprende el relato en su integridad. En él se presenta el tema, los personajes, espacio, las propiedades del tiempo y del lugar.

Desarrollo (transformación)

En esta parte se desarrollan los hechos. Se produce una *complicación* que modifica el estado precedente y desencadena el relato. Suele ser la parte más extensa del relato.

- **Clímax**

El momento más interesante de la sucesión de acontecimientos constituye el clímax; en él la narración llega a su momento cumbre.

- **Desenlace** (resolución)

Es la parte final del relato; donde se establece un estado nuevo y diferente respecto de la situación inicial o planteamiento.

La Narración científica está apoyada en la realidad, Debe ser una redacción objetiva, esto es basada en hechos. En este tipo de narración hay tres partes fundamentales: la introducción que debe contener el objeto, objetivo, alcances y delimitaciones del estudio.

el desarrollo donde se presenta el marco teórico, el proceso de observación y control de experimentos, sus tiempos y manejos.

Por último la conclusión en la cual se dan los resultados finales despejes de hipótesis o en su caso su rechazo y una prospectiva del objeto y objetivo.

El estilo de esta narración busca ser lo mas exacta posible, por lo tanto ,el lenguaje con la cual debe ser realizada tratará de ser lo más claro y preciso .

Generalmente la narración científica se realiza: DESDE LA 3ª PERSONA

Narrador omnisciente (que todo lo sabe): Aquel cuyo conocimiento de los hechos es total y absoluto. La omnisciencia admite distintos grados de implicación, a veces, incluye intervenciones y comentarios del narrador o apela al lector.

Narrador observador: Sólo cuenta lo que puede observar. De modo parecido a como lo hace una cámara de cine, el narrador muestra lo que ve.

DESDE LA 1ª PERSONA

Narrador protagonista: El narrador es también el protagonista (autobiografía real o ficticia).

Narrador personaje secundario: El narrador es un testigo que ha asistido al desarrollo de los hechos.

Para resumir la narración utilizaremos el siguiente fragmento de Gilda Rojas F :

Estaremos ante un texto narrativo cuando se enuncian sucesos acontecidos durante un periodo determinado. Un texto histórico, por ejemplo, presenta lo sucedido y registrado en

crónicas u otras fuentes de información. Una novela narra con lujo de detalle lo ocurrido entre sujetos que se encuentran relacionados voluntaria o involuntariamente, cuyas vidas se ven afectadas por esa relación. Una breve muestra de texto narrativo es la siguiente: Todo el mundo, de seguro, alguna vez se ha sentido “herido” por una observación malintencionada o por alguna expresión agresiva. ¿Ese dolor es sólo metafórico? Freud nos cuenta de una mujer que sufría de intensa neuralgia facial. Durante el tratamiento, le pidió que recordara un periodo en que hubiera sentido gran irritación contra su marido. Continúa Freud: “Me describió [...] una observación que le había parecido un amargo insulto. De súbito se llevó la mano a la mejilla, gritó con fuerza, de dolor, y me dijo: “Fue como si me golpeará en la cara”. Con ello cesaron su dolor y su ataque de nervios”. (Morris, 1996).

Después de leer el texto, quien estudia puede responder la pregunta general: ¿qué sucedió? otras más puntuales como:

- *¿Qué personaje(s) interviene(n) en la acción? Implícitos o explícitos.*
- *¿Cómo son los personajes de la narración?*
- *¿En dónde y cómo es el lugar en que se desarrolla la acción?*
- *¿Cómo resumirás los sucesos o argumentos que se narran?*

(Rojas, p46, 2008)

LA DESCRIPCIÓN

Describir es explicar, de forma detallada y ordenada, cómo son las personas, los lugares o los objetos. La descripción sirve sobre todo para ambientar la acción y crear una atmósfera que haga más creíbles los hechos que se narran. Muchas veces, las descripciones contribuyen a detener la acción y preparar el escenario de los hechos que siguen.

Poniéndolo en otros términos Describir es representar la realidad mediante palabras.

Muchas veces se ha definido como pintura verbal. Si la historia en la narración se desarrolla como un proceso temporal, el contenido de la descripción detiene el transcurso

del tiempo para observar los detalles de un objeto, una persona o un entorno como si de una pintura se tratara.

La descripción es un modo de organización del contenido de un texto que está constituido por tres actividades: NOMBRAR la realidad (definir la realidad) SITUARLA en el espacio y el tiempo y CALIFICARLA (calificar es una forma de tomar partido, por eso toda calificación implica subjetividad).

La descripción científica pretende dar a conocer las características de la realidad representada: sus elementos, composición, funcionamiento y utilidad. Es objetiva y predomina la función referencial.

CARACTERÍSTICAS:

Tendencia a la objetividad

Lenguaje denotativo (abundancia de tecnicismos, adjetivos especificativos)

Ordenación lógica

FINALIDAD:

DEFINIR: Con la finalidad de definir se encuentra en diccionarios, enciclopedias, textos didácticos y textos legales.

EXPLICAR: Para explicar aparece en textos científicos, en manuales de instrucciones, así como en noticias y reportajes periodísticos.

INCITAR: Pretenden incitar entre otros los anuncios de ventas de pisos o las ofertas de empleo.

TIPOS DE TEXTOS:

TEXTOS CIENTÍFICOS: su finalidad es mostrar el procedimiento para realizar una investigación o una experimentación.

TEXTOS TÉCNICOS: Muestran los componentes, la forma y el funcionamiento de cualquier tipo de objeto, creación artística o instrumental: pintura, escultura, mecánica, deportes, medicina, etc. Entre ellos se incluyen los manuales de instrucciones de uso y montaje de aparatos; las recetas de cocina y los prospectos de medicamentos.

TEXTOS SOCIALES: Ofrecen datos sobre el comportamiento de las personas e instituciones.

Cómo se describe un circuito

Al describir un circuito, los escritores suelen presentar primero una visión general del circuito. Después van localizando en ese circuito los distintos elementos (los transistores, resistencias, voltajes...) utilizando palabras que indican situación en el espacio. Procuran transmitir la impresión que produce el circuito en las personas: alegría, tristeza, misterio, terror...

Cómo describir un componente electrónico

La descripción de los componentes electrónicos, la atención del lector hacia detalles importantes y dan verosimilitud al relato. Para describir un objeto se detallan sus rasgos característicos: forma, tamaño, impresión que produce... Y si el objeto tiene diferentes partes, se enumeran y detallan ordenadamente.

Un método para describir componentes electrónicos consiste en comparar un componentes electrónicos con otro. Al comparar podemos utilizar dos tipos de rasgos: Los rasgos diferenciales de cada componente. Son las características que distinguen a unos objetos de otros. Los rasgos comunes a las cosas que comparamos. Son las características que hacen que podamos agrupar a los seres en clases. Para comparar hay que tener en cuenta lo siguiente: Se deben comparar variables análogas. Al comparar objetos podemos observar el

tamaño, la forma, la materia, el precio, la procedencia... Se deben indicar las semejanzas y las diferencias. Se deben ordenar la comparación. Primero las semejanzas y después las diferencias o al contrario.

Describir un proceso: Describir un proceso es exponer ordenadamente las fases del mismo, indicando qué sucede en cada fase y cómo sucede.

La descripción de un proceso debe ser clara y ordenada. Se debe seguir el siguiente orden: Primero se indica de qué proceso se trata y cuál es su finalidad. Después se detallan los elementos, materiales o instrumentos que forman parte del proceso (personas, máquinas, materiales, herramientas...). Finalmente se explica cómo se desarrolla el proceso. Se divide en fases y se exponen las operaciones que se realizan en cada una. Se deben utilizar palabras que indiquen el orden de las operaciones. Si es posible, se explica para qué se realiza cada operación del circuito.

En la descripción literaria predomina la FUNCIÓN ESTÉTICA y algunos tipos de descripciones son:

RETRATO: Atiende a la caracterización de personajes por sus rasgos físicos y psíquicos. Por ejemplo: Normalmente, cuando describimos a un técnico o ingeniero, no sólo nos referimos a su físico, sino que intentamos reflejar su forma de ser, de actuar, pensar, conocimientos y también lo que nosotros pensamos de esa persona. Describir a una persona reflejando sus sentimientos, sus costumbres y todo lo que forma su personalidad es un retrato de carácter.

PROSOPOGRAFÍA: La descripción se limita a la fisonomía, constitución corporal e indumentaria. Lo más importante es observar atentamente a la persona y seleccionar y anotar los rasgos físicos que la caracterizan. Los rasgos más importantes son los que se refieren al rostro, al aspecto general y al vestido.

CARICATURA: Descripción en la que se deforman los rasgos con una intención crítica o humorística.

TOPOGRAFÍA: Descripción de paisajes o de ambientes.

ENSAYO

El ensayo consiste en la defensa de un punto de vista personal y subjetivo sobre un tema (humanístico, filosófico, político, social, cultural, etcétera).

De acuerdo a su estructura, el ensayo debe presentarse en un determinado orden,

Introducción: es la que expresa el tema y el objetivo del ensayo; explica el contenido y los subtemas o capítulos que abarca, así como los criterios que se aplican en el texto, es el 10% del ensayo y abarca más o menos media hoja.

Desarrollo del tema, contiene la exposición y análisis del mismo, se plantean las ideas propias y se sustentan con información de las fuentes necesarias: libros, revistas, internet, entrevistas y otras. Constituye el 80% del ensayo; abarca más o menos de 4 a 5 páginas. En él va todo el tema desarrollado, utilizando la estructura interna: 60% de síntesis, 20% de resumen y 20% de comentario.

Conclusiones, en este apartado el autor expresa sus propias ideas sobre el tema, se permite dar algunas sugerencias de solución, cerrar las ideas que se trabajaron en el desarrollo del tema y proponer líneas de análisis para posteriores escritos. Contemplan el otro 10% del ensayo, alrededor de media página

Bibliografía, al final se escriben las referencias de las fuentes consultadas que sirvieron para recabar información y sustentar las ideas o críticas; estas fuentes pueden ser libros, revistas, internet, entrevistas, programas de televisión, videos, etc.

El ensayo literario se puede definir a partir de las ideas en juego que abarcan diversas disciplinas como la moral, la ciencia, la filosofía, la historia y la política, las cuales crean un misceláneo dinámico y libre. En el ensayo, el autor plasma sus impresiones y reflexiones acerca de la vida; es y debe ser personal, subjetivo: una visión particular del escritor. Los filósofos defienden el ensayo como una forma de expresión real de las

manifestaciones filosóficas, llámese tratado, discurso o réplica. Por tanto, el ensayo no puede ser definido en un solo concepto, las diferentes disciplinas lo adecuan a sus necesidades, y se valen de artilugios para defender su género. El ensayo por definición, es un concepto incitante que invita a transgredir las normas estéticas y morales. Los periodistas argumentan que todos los días se ensaya a manera de nota informativa sobre la realidad. El ensayo es un producto crítico por excelencia

El ensayo científico presenta las siguientes características:

- Campo elaboracional
- Marco teórico
- Tesis
- Hipótesis

Campo elaboracional: Es el área de acción, la delimitación de lo que se ensaya. Requiere de una precisión y justificación; además de los focos más importantes del campo. Puede responderse a la interrogantes básicas: qué, quién, cómo, cuándo, dónde y porqué.

Marco teórico: Es el estudio analítico de todo el campo elaboracional. Donde se incluyen autores, obras, conceptos que implica el campo. Ubicaciones en tiempo, espacio y sus características. Aportaciones, relaciones, implicaciones, oposiciones, puntos fuertes, puntos débiles: tanto de autores, obras, corrientes, escuelas o conceptos.

Tesis: Es la conformación coherente de los juicios que el ensayista generará a partir del estudio del campo y de la revisión teórica. La tesis abarcará los elementos insustituibles que la conforman, la demostración de la consistencia, los elementos básicos que la originan (de ser necesario).

Hipótesis: son los juicios particulares que conforman en generalidad a la tesis.

Regularmente se construyen a priori, pero también pueden ser generadas posterior al análisis de campo y de la teoría. Mientras que la tesis explica todo el fenómeno en general, las hipótesis explican partes para generar un todo coherente.

Las hipótesis no pueden ser contrarias o contradictorias al juicio general de la Tesis, pero sí pueden explicar probabilidades de escenarios de la Tesis en otras circunstancias. Se expresan en lenguaje afirmativo con la finalidad de buscar elementos que permitan su demostración (Rojas, 2008)

RESEÑA

“Una **reseña** es un documento secundario de narración donde se describe o resume alguna nota, aspecto o hecho más distintivo de un objeto, permitiendo de este modo conocerlo con mayor facilidad. Es un escrito breve que intenta dar una visión panorámica y a la vez crítica sobre algo.

Es frecuente que en revistas y periódicos aparezcan reseñas de libros, películas, exposiciones y otros eventos que aproximan a los lectores al público y a los espectadores hacia el objeto. Así las reseñas sirven para motivar el interés de las personas o para persuadirlas: es importante saber que una buena reseña necesariamente debe reflejar la interpretación y evaluación crítica de quien la realiza. En suma: la reseña es un texto que se dirige a un público amplio y que, además, tiene la responsabilidad de describir el tema, texto, suceso o evento y ofrecer una opinión sobre su valor.

Tipos de Reseñas

En el caso de los libros, puede ser de dos tipos: descriptiva o informativa y crítica o valorativa y otra la histórica

Una reseña **descriptiva** o **informativa** debe contener: Datos bibliográficos y resumen de contenido del libro.

La reseña **crítica** o **valorativa**, además de opiniones acerca del contenido del libro, lleva los datos ya mencionados. (Wikipedia,2009).

FUENTES CONSULTADAS

- Gonzalez, Reyna, MANUAL DE REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN
DOCUMENTAL
Ed. Trillas.
México. 1999
- Richmond, P.G INTRODUCCIÓN A PIAGET.
Edit. Anagrama, Barcelona.
España, 1981.
- Rojas,F. Gilda, IDENTIFICACIÓN DE IDEAS IMPORTANTES EN UN
TEXTO.
UNAM.
México. 2008.
- Petrovsky, A PSICOLOGÍA GENERAL.
Edit. Textos Universitarios.
México, 1980.
- www.wikipedia.com <http://wikipedia.org>
2009

INTRODUCCIÓN

En este capítulo hablaremos sobre el concepto discurso, una definición de discurso es aquella que nos dan Dubois y otros en el cual es: el lenguaje puesto en acción, realizando y efectuando acciones concretas. En un sentido puramente lingüístico discurso es un unidad igual o superior a la oración está formado por una sucesión de elementos, con un principio y un final que constituyen un mensaje.

Podríamos decir que el discurso sobre la forma en que se encadenan las oraciones y frases en un contexto así pues tendríamos la forma en que se encadenan oraciones dentro de un contexto político, social, científico, artístico, etc. muchas veces se habla de un discurso directo o indirecto: el discurso directo es aquel que implica directamente a los que participan en el acto comunicativo, el discurso indirecto excluye a los participantes. Por ejemplo, "nosotros que hacemos el quehacer cotidiano..." es claramente un discurso directo; mientras que : "aquel que realice el quehacer cotidiano....." claramente está utilizando un discurso indirecto. (Dubois et al,) Comencemos hablando del discurso social (Dubois et al,1979).

3.1.-DISCURSO SOCIAL

Como anteriormente hemos mencionado la forma de lenguaje escrito o hablado, con una secuencia coherente de oraciones en un contexto social, (por ejemplo: todo lo que se dice o escribe en un área social: el deporte, el arte, la comida, etc.) es un discurso social

Por lo tanto todo lo que se dice, todo lo que se narra y argumenta en un estado dado de sociedad forma un discurso social.

Para poder continuar ese necesario definir contexto: "la estructura que involucra todas las propiedades o atributos de la situación social que son relevantes en la producción y comprensión del discurso"(Van Dijk, pag 78,1985); así los rasgos del contexto no sólo pueden influir en el discurso (escrito y oral) sino que es posible lo contrario: puede modificar las características del contexto; tal como pueden distinguirse estructuras locales

y globales en el discurso, lo mismo puede darse con referencia al contexto. Entre las primeras se ubican el "ambiente" (tiempo, ubicación, circunstancias, etc.) los "participantes" y sus "roles socio-comunicativos" (locutor, amigo, presidente, etc.), intenciones, metas o propósitos. El contexto global se hace evidente o relevante en la identificación del desarrollo o proceso del discurso en acciones de la organizaciones o instituciones conocidas como "procedimientos" (legislaciones, juicio, educación, reportaje o informes). Del mismo modo el contexto global se manifiesta cuando los participantes se involucran en interacciones como miembros de un grupo, clase o institución social (mujeres - hombres; anciano-joven; jefe-empleado; el proceso educativo, la Corte, o la Policía).

Aspectos esenciales del discurso social:

- Intención / propósito
- Organización
- Uso de los tipos del circuito
- Relación jerárquica emisor-receptor
- Usar correctamente el saber
- Establecer claramente la perspectiva del emisor.

Una unidad de significación discursiva –*macro*– se caracteriza por contener en sí misma toda la «voluntad de decir» del **emisor**, que supone tomar en cuenta en una unidad de significación discursiva todas las estructuras de significación que el emisor introduce para producir su discurso, porque el objetivo del **emisor** es la persuasión o la conquista del destinatario. No se trata, ciertamente, de una producción exclusivamente elaborada a partir de los intereses del **destinatario**, sino de una producción donde la significación es el resultado de la *interacción* emisor-destinatario.

Esta relación dual es la que caracteriza la producción de significación en el discurso y no se reduce a una relación simplemente interna al texto, sino que se hace extensiva al vínculo del texto con la sociedad. En esta conectividad se expresa la relación de las unidades de significación discursivas con los sistemas de representación como, por ejemplo, el imaginario social, cuya existencia responde a las necesidades que tiene un grupo de representar sus condiciones de vida social, mientras que el discurso es un medio de comunicación (persuasión o convencimiento) entre un emisor y su destinatario. En la relación discurso-sociedad se combinan, entonces, las estructuras de persuasión (discurso) y las estructuras de aceptación.

Un discurso será socialmente aceptado, y, por lo tanto, será menos o más efectivo, si es capaz de traducir en la definición de su contenido determinados esquemas de representación que encierran presupuestos sociales. Un discurso efectivo es aquel que mejor sistematiza los deseos y las aspiraciones de los destinatarios y, por lo mismo, depende de los esfuerzos de racionalización que el emisor realiza de las expectativas que pretenden alcanzar aquellos.

En una sociedad donde se valoriza la virilidad masculina o el paternalismo familiar, por ejemplo, será más fácilmente aceptado un discurso que legitime un liderazgo caudillista, porque el «autoritarismo», en tal caso, estaría bien visto en el universo cultural del grupo. De la misma manera, un discurso político (independientemente de su ideología, sea de derecha, de izquierda o de centro) puede ser bien aceptado si se presenta como un «buen esquema» del imaginario social del destinatario.

3.2 DISCURSO POLÍTICO

Entenderemos como discurso político a elaborar una lista de argumentos que convengan a los receptores de que deben realizar conductas propuestas por nosotros, y otros tantos que les disuadan de realizar las conductas de nuestras contrapartes.

El discurso político casi siempre se basa en la división entre buenos y malos. Por consiguiente, las exposiciones se elaboran minuciosamente teniendo en cuenta los estados mentales y emocionales de la audiencia. Por ejemplo, dar instrucciones, persuadir, requerir, solicitar, preguntar y responder indirectamente, sin que el oyente sea consciente de que cuando oye “sígueme” no lo interpreta como una orden, sino como un ruego; cuando le dicen “esos” el referente es “el opositor”; cuando oye “hasta aquí hemos llegado” entiende “los hemos soportado durante demasiado tiempo, necesitamos un cambio”.

Algunos de los elementos más comunes en el discurso político propuestos por García Gómez son:

“1. **Arranque:** Normalmente con una pulla o un chiste rápido destinado a causar un pequeño impacto, reforzado por las risas y los aplausos de los voceros, como forma de asegurarse la atención y las simpatías de la audiencia.

2. **Enunciación:** Presentación de los temas que se van a desarrollar durante la sesión, dejando algunos cabos sueltos a modo de anzuelo para asegurarse la continuidad de la atención del seguidor.

3. **Argumentación:** Exposición de los distintos razonamientos, invariablemente por el siguiente orden: primero la antítesis, los argumentos negativos; después los positivos. El efecto psicológico es salir de una situación de estrés e incomodidad para pasar a otra placentera en la que se obtiene, o se va a obtener, algún tipo de recompensa. Los redactores del discurso suelen intercalar citas de respetables políticos, escritores o pensadores como soporte intelectual, como garantía de que el argumento es tan válido para ellos como lo fue para los clásicos.

4. **Conclusión o recapitulación.** En la que se sintetiza lo expuesto y se abren los brazos para recibir el aplauso y el apoyo incondicional de la audiencia.

Las ayudas retóricas más habituales con las que cuenta el político profesional son las siguientes (por orden alfabético):

Anadiplosis o reduplicación: La última palabra de una frase se repite en la primera de la siguiente: “Se ha reducido un 25% la inversión en infraestructuras; las infraestructuras están al borde del colapso; el colapso es el destino que nos espera a todos si no ponemos remedio a la situación.”

Anáfora: Repetición sistemática de una palabra o una frase al comienzo de una oración: “Debemos continuar, debemos perseverar, debemos resistir.”

Antítesis: Juego semántico que permite invertir el argumento inicial: “Los pensionistas siempre han pagado los platos rotos de una mala administración. ¿Pedían una subida de pensiones? Obtuvieron más inflación. ¿Pedían unas pensiones más justas? Recibieron un recorte asistencial. ¿Reclamaban una paga extra? Aumentaron las retenciones. Los pensionistas son el forjado en el que se asienta el país. Los pensionistas son el testigo de si una administración funciona bien o funciona mal . Los pensionistas tienen la última palabra.”

Comparación: Permite exponer los puntos fuertes del programa propio y ridiculizar los del contrario: “Nuestro partido representa el progreso y la innovación. ¿Que ofrecen ellos? ¿Qué tienen ellos que ofrecer? El regreso a la caverna.”

Comunicación: Lanzar un interrogante y contestarlo inmediatamente: “¿No han acabado con nuestras libertades? Pronto acabarán con todos nosotros. En seguida probaremos el sabor del horror y la tortura. No es que vayan a ponernos el fusil en la nuca, pero sí que nos van a privar de nuestro derecho a expresarnos libremente en la lengua de nuestros mayores.”

Concesión: Se utiliza un dato positivo del contrincante reduciendo su carga semántica y aprovechando el mismo argumento para resaltar las enormes grietas del sistema que se pretende combatir. “Pues claro que ha descendido el paro en el país. En todos los países lo ha hecho. Pero aquí seguimos con una tasa muy superior a la del resto del continente.”

Exhortación: Petición enérgica de hacer o no hacer algo. “Necesitamos vuestro apoyo, necesitamos vuestra confianza, necesitamos vuestro voto. Pero si queréis el caos, si buscáis la nada, votad a éstos.”

Expresiones Retóricas que ayudan a introducir un argumento en el que lo más importante no son las buenas palabras, sino los contenidos, lamentando una supuesta pobreza argumental y apelando a la magnanimidad y la nobleza de sentimientos de la audiencia: “Ellos disponen de la fuerza, controlan los medios de comunicación, tienen el apoyo del gran capital, dirigen los sindicatos; pero nosotros somos los únicos concededores del verdadero valor de la honradez, el sentido de la verdad y la justicia.”

Interrogación: Hipótesis que, si se confirma, deriva en una respuesta o una acción, a veces llena de ambigüedad. “Si ganan ellos, no nos quedará más remedio que echarnos a la calle, dormir en la calle.”

Invocación, apóstrofe, exclamatio: Apelación a entidades supra-humanas para ponerlas de testigo, solicitar algo o evitar un mal proveniente de terceros: “Si llegan ellos, que Dios nos pille confesados.” “Si ganan y realmente hacen lo que dicen que van a hacer, que venga el diablo y lo vea.”

Ironía: Decir lo contrario de lo que se piensa: “Prometieron empleo; prometieron gasolina más barata; prometieron un turismo de calidad; dijeron que nos apañarían en breve tiempo. Pues bien, ahí tenéis el empleo; ahí está la gasolina; buen turismo nos ha llegado; apañados estamos.”

Litote o atenuación: Pequeño argumento que contiene una exageración: “Sólo han robado mil millones; sólo han ocultado cien mil millones a la hacienda pública; simplemente han dejado en pelotas al país entero.”

Preterición: Estrategia que pretende mencionar unos datos *in passim*, como tratando de ocultárselos a la audiencia, para inmediatamente dárselos con todo detalle: “No quiero hablar de corrupción; no quiero sacar a relucir la asquerosa utilización de fondos públicos para el provecho personal; el manejo de información privilegiada para realizar

grandes pelotazos; la compraventa de votos a cambio de sueldos y puestos de trabajo para familiares y amigos.”

Prolepsis: Contra-argumento derivado de otro que lo anticipa: “Hay quien piensa que si ganamos las elecciones se acabará el estado del bienestar. Se equivocan. El pueblo tiene derecho a una vida digna, a un trabajo digno, a un salario acorde con sus necesidades. Nosotros se lo ofrecemos.”

Repetición Para dar énfasis y que sirva al mismo tiempo de refuerzo: “¿Cuándo ha habido nunca tanto paro? Cuando estaban los otros. ¿Cuándo ha habido nunca tanta miseria? Cuando gobernaban los otros. ¿Cuándo ha habido nunca tanto desorden? Cuando mandaban ellos.”

Reticencia: Dejar un argumento inacabado para que sea la audiencia la que ponga las palabras finales: “Anunciaron nuevos trasvases; aún los estamos esperando. Dijeron: impuestos más bajos; los subieron un 20%. Juraron combatir el desempleo; toma desempleo. Ahora prometen subir las pensiones....”

Silogismo: Introducción de tres argumentos, de los cuales los dos primeros llevan necesariamente al tercero. “El país es un mar de corrupción. Fulano y Mengano son unos corruptos. El partido de Fulano y Mengano naufraga en la corrupción.”

Sinonimia: Empleo de términos con significado parecido: “Hemos reducido el paro, hemos acelerado la ocupación, hemos incrementado los contratos fijos.”

Slogan: Inserción constante de una frase o conjunto de palabras en el discurso político que suele integrarse fácilmente en el lenguaje periodístico y en el de los ciudadanos: “Nuestro partido busca el diálogo, la paz, la democracia. La oposición no es más que bronca, agitación, confrontación.”

(GarciaGomez, www.etnografo.com/discurso_politico.htm)

3.3 DISCURSO CIENTÍFICO

El discurso o lenguaje científico selecciona palabras, imágenes y sonidos para comunicar algo sobre alguna ciencia.

Como características principales se cuentan las siguientes:

1. Sentido recto.- Es denotativo, se ajusta a las reglas y exigencias del principio de no contradicción, es objetivo y racional.
2. Objetividad.- Analiza, estudia y describe apegándose lo más posible a su naturaleza con la intención de comprender su funcionamiento y las relaciones que guarda con otros fenómenos. No intervienen los sentimientos.
3. Universalidad.- Los conceptos e ideas deben ser accesibles a la mayoría de los receptores. El discurso de carácter científico es general, es decir, pertenece a todos en todos los tiempos.
4. Lengua especializada.- Alberga entre su léxico ciertos conceptos a los que llamamos tecnicismos especializados, y por lo tanto el lenguaje especializado se convierte en elitista.

El discurso científico utiliza al texto científico para comunicar algo sobre la ciencia, y estos pueden ser:

1. Textos de ciencia clásica.- Emplea un lenguaje técnico y dirigido a especialistas en la materia.
2. Texto escolar de ciencia.- Tiene función didáctica y es partícipe del proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Texto de divulgación científica.- Va dirigido al público en general y su objetivo es la difusión de la ciencia en publicaciones (Eco, 27-29.1969).

El texto científico además se caracteriza porque en su estructura encontramos:

1. Una introducción.- En la que directamente se entra en materia, haciendo referencia a la teoría concreta o marco teórico sobre el cual se llevó a cabo la investigación.
2. El desarrollo.- Es el cuerpo de la investigación, la argumentación y elementos para comprobar una hipótesis, resaltando los elementos teóricos consultados.
3. La conclusión.- Se indican los alcances y limitaciones de los resultados.

Cuando leemos, podemos comprender los textos científico, si consideramos lo siguiente:

1. Tema.- es la proposición, texto o asunto sobre que versa un discurso.
2. Estructura.- Considerando los modelos expositivos utilizados: General, causa efecto, confrontación y cronológico.
3. Tipos de información que pueden ser:
 - a) Datos.- Como antecedentes para llegar al conocimiento de algo.
 - b) Definiciones.- Aclarar con exactitud el significado de una palabra o concepto.
 - c) resultados.- Es el efecto y consecuencia de un hecho u operación.
 - d) Clasificaciones.- Poner en orden distintos elementos, de acuerdo a un criterio.
 - e) Hipótesis.- Es una suposición imaginada que responde cierta cuestión.
 - f) Teorías.- Es un conjunto de razonamientos ordenados sistemáticamente que explican ciertos fenómenos.
 - g) Leyes.- Es una regla universal a la que están sujetos todos los fenómenos de la tierra (escolar.com, 2009).

Como ejemplo tenemos El discurso electrónico científico (DE) es una forma de comunicación interactiva compuesta por textos orales y escritos dentro del campo de la electrónica. En sentido amplio se puede describirlo de la siguiente manera: “por medio de un texto, o conjunto de oraciones una persona escribe o dice algo en lengua natural y es transmitido al receptor(es), quien(es) responden también por medio de estrategias comunicativas. Algunos autores prefieren hablar de DE, dado que la primera expresión enfoca más ajustadamente la naturaleza lingüística de los intercambios (como los individuos usan el lenguaje para intercambiar ideas), que el medio o el canal por el cual se transmiten los mensajes.

Rasgos de la oralidad

En primer lugar, al hablar de oralidad debemos distinguir entre una *oralidad primaria*, propia de lenguas y culturas sin escritura, y una *oralidad secundaria*, propia de las lenguas y de las culturas con escritura.

La representación de la oralidad primaria, difícil para quienes estamos dominados por el *alfabeto*, resulta sumamente importante para entender la evolución humana, las culturas y los textos antiguos, y la naturaleza de la cognición. A este respecto, son relevantes los trabajos diremos que en la oralidad primaria las palabras son sonidos sin representación visual: no es posible “verlas”, no tienen equivalente figurativo, por ejemplo ¿cual sería la representación visual de un proceso matemático?.

La oralidad secundaria, a la que estamos habituados son aquellas que tiene una representación visual, por ejemplo una resistencia o un transistor.

El discurso de la electrónica escrito se basa en la estructura del texto científico que anteriormente hemos descrito.

La dinámica de la textualidad implica que las palabras se encuentran solas en un texto, al decodificarlo en el acto de escribir, no está su presencia concreta. Dado que se encuentra espacialmente limitada, asume la escritura un carácter estático y permanente.

FUENTES CONSULTADAS

- Dubois, et Al. DICCIONARIO DE LINGÜÍSTICA.
Edit. Anagrama
España, 1979.
- Eco, Humberto APOCALÍPTICOS E INTEGRADOS.
Edit. Lumen TusQuets
Barcelona. 1969.
- Escolar.com <http://escolar.com>
2009
- Garcia, Gomez. J www.etnografo.com/discurso_politico.htm
2009.
- Van Dijk, T. Analisis de Texto.
Edit. Gredos.
España, 1985

INTRODUCCIÓN

La comunicación escrita, a diferencia de la oral o verbal, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e, incluso, puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente. Por otro lado, la comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica con respecto a la comunicación oral.

4.1 ESTRUCTURA BÁSICA.

Ventajas de la Comunicación Escrita.

- La Comunicación Escrita tiene Permanencia. Con esto nos referimos a que siempre poseemos la información en escritos para volverla a usar.
- Reflexión antes de Escribir. Podemos pensar y definir bien lo que queremos expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente utilizarlo.
- Se Registra la Información.
- Es Fuente de Consulta. Como se entiende, esta comunicación siempre puede tener un uso posterior como medio de información ya que está escrita permanentemente.

Desventajas de la Comunicación Escrita.

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

La escritura ha evolucionado a través del tiempo. Fundamentalmente ha usado dos principios:

- Principio ideográfico: por el cual ciertos objetos, lugares, personas o animales eran representados regularmente por signos pictográficos, con cierto grado de realismo o más bien idealizados. La representación ideográfica y pictórica fue común en los inicios de todos los sistemas de escritura conocidos,
- Principio fonético, según el cual ciertos signos correspondían a sonidos o secuencias de sonidos. Inicialmente el sonido de un signo no fue totalmente convencional sino que seguía el principio *pro rebus*, por el cual un sonido pictográfico pasaba a representar un sonido contenido en el nombre del objeto designado. Así por ejemplo en sumerio se usó un signo pictográfico para 'arco', pero posteriormente dicho signo se empleó en la transcripción de la palabra 'vida' ya que ambos tenían una pronunciación similar, así gradualmente ciertos signos pasaron a usarse para representar objetos que tenían un sonido común o similar. Así surgieron sistemas basados en el principio fonético.

Tanto en los sistemas jeroglíficos sumerios y egipcios, como en la escritura china se encuentran conjuntamente signos que siguen el principio ideográfico junto a signos que siguen el principio fonético.

No existe ningún sistema de escritura pleno, es decir, capaz de representar con precisión el lenguaje hablado que sea puramente ideográfico. El idioma chino es citado, como ejemplo de escritura puramente ideográfica, pero eso no es más que un mito, ya que un buen número de los signos son "complementos fonéticos" que tienen que ver más con el sonido de la palabra que con una representación pictográfica del referente. Algo similar sucede en la escritura jeroglífica egipcia, donde muchas palabras se escriben mediante signos monolíteros, bilíteros o trilíteros junto a un complemento semántico. Los "signos n-líteros" siguen el principio fonético, mientras que los complementos semánticos siguen el principio ideográfico, al menos parcialmente.

Un sistema de escritura permite la escritura de una lengua. Si se refiere a una lengua hablada, como es lo normal y corriente, se habla entonces de "escritura glotográfica" (pero puede tratarse también de una lengua no hablada, en este caso se hablaría de "escritura

semasiográfica") Las escrituras glottográficas ordinarias, pueden estar divididos en dos grandes grupos:

- Las escrituras basadas completamente en el **principio fonético**, en que cada uno los signos representa algún tipo de sonido de la lengua hablada. Dentro de este tipo de escrituras puede distinguirse entre:
 - **Alfabetos**, en los que cada signo (o la mayor parte de ellos) representa un alófono segmental, sonido o fonema de la lengua. Esto es parcialmente falso, porque algunos sonidos se pueden representar mediante dígrafos y/o trígrafos. Este es el tipo de escritura usado para las todas lenguas europeas y un buen número de lenguas africanas, americanas, oceánicas, etc.
 - **Abyádes** o **consonantarios**, en lo que sólo algunos sonidos o fonemas tienen representación gráfica, usualmente las consonantes, por lo que no constituyen una representación completa. Estos sistemas resultan más económicos desde el número de signos a costa de ser parcialmente ambiguos (aunque el contexto elimina la mayor parte de esa ambigüedad, por lo que leerlos correctamente requiere conocer la lengua en que están escritos). Las
 - **Abugidas** o **pseudosilabarios**, constituyen una refinamiento de los abyádes, al introducirse una manera no ambigua de marcar las vocal del núcleo silábico, sin que en general se emplee un signo diferente y a parte de la consonante. Las escrituras etiópicas, las usadas en india o el "silabario" Cri son en realidad "abúgidas" y no silabarios genuinos como frecuentemente se dice.
 - **Silabarios**, cada signo generalmente representa una única sílaba, sin que exista necesariamente relación entre los signos de las sílabas que empiezan por el mismo sonido. La escritura ibérica
- Las escrituras basadas parcialmente en el **principio ideográfico**, en que algunos de los signos representan directamente un tipo de referente, un campo semántico, etc. En la práctica todas las escrituras plenamente desarrolladas que usan el principio

ideográfico lo combinan con signos que siguen el principio fonográfico. Ejemplos de este tipo de escrituras mixtas son:

- Las escritura china, y sus derivados.
- Varios de los signos jeroglíficos egipcios y cuneiformes pertenecen a este grupo.

Un mismo sistema puede servir para muchas lenguas y una misma lengua puede estar representada por diferentes sistemas. Los grafemas fundamentales de una escritura pueden completarse con la utilización de diacríticos, de ligaduras y de grafemas modificados.

Desde la psicología, Wells (1987) explora el concepto de lo escrito e identifica cuatro niveles de uso, que no se deben considerar exactamente funciones en el sentido lingüístico: ejecutivo, funcional, instrumental y epistémico.

- El más básico es el ejecutivo, que se refiere al control del código escrito, a la capacidad de codificar y decodificar signos gráficos.
- El funcional incluye la comunicación interpersonal y exige el conocimiento de los diferentes contextos, géneros y registros en que se usa la escritura.
- El instrumental corresponde al uso de la lectoescritura como vehículo para acceder al conocimiento científico y disciplinario.
- Y el epistémico se refiere al uso más desarrollado cognitivamente, en el que el autor, al escribir, transforma el conocimiento desde su experiencia personal y crea ideas. (Cochran-Smith, pp101-136, 1991)

La taxonomía de funciones lingüísticas de M.A.K. Halliday (1973) distingue dos categorías en el nivel epistémico: el uso heurístico y el imaginativo. Coulmas (1989, Págs.13-14) se refiere a esta última función como estética además de incluir otra con la denominación de control social. Después de estas distinciones, podemos distinguir y clasificar los siguientes tipos de funciones:

La primera distinción será entre usos individuales (intrapersonales) o sociales (interpersonales):

- Intrapersonales: El autor del escrito y su destinatario son la misma persona. Las principales funciones son:
 - Registrativa: La escritura permite guardar información sin límite de cantidad o duración. Se trata de la función mnemotécnica más básica que utilizamos corrientemente cuando anotamos direcciones y teléfonos, compromisos en agendas o ideas que se nos ocurren en un momento imprevisto. Requiere dominio del código escrito y su correspondencia con los sonidos.
 - Manipulativa: al ser bidireccional y planificada, la escritura facilita la reformulación de los enunciados, según las necesidades y las circunstancias. No siempre reproducimos literalmente lo escuchado, leído, visto o pensado. Escribir permite elaborar la información. Así preparamos el guión de una charla, etc.
 - Epistémica: subiendo otro peldaño de desarrollo cognitivo, la manipulación de datos permite al autor generar opiniones e ideas que no existían antes de iniciar la actividad escritora. Escribir se convierte en una potente herramienta de creación y aprendizaje de conocimientos nuevos. Todos hemos experimentado el poder epistémico de la escritura en situaciones cotidianas. Al tener que explicar por carta a un amigo una situación complicada o comprometida.

- Interpersonales: el autor escribe para otros: un lector conocido o no, un grupo, una asociación, una comunidad lingüística, etc. La escritura se convierte en un instrumento de actuación social para informar, influir, ordenar, etc. Aquí también distinguimos varias funciones:
 - Comunicativa: la escritura permite interactuar con el prójimo en circunstancias nuevas: en diferentes lugares y tiempos, cuando lo escrito resulta más preciso o cortés. Esta función exige dominar los rasgos discursivos y gramaticales propios de cada género y tipo de texto.

- Organizativa: desarrolla funciones ordenadoras, certificadoras o administradoras. Lo escrito garantiza derechos y deberes de la ciudadanía, informa al público lector, garantiza derechos al trabajador, etc.
- Finalmente la última función que participa de los usos intrapersonales tanto como de los interpersonales es la estética o lúdica. En cualquier situación, la escritura posee una dimensión placentera o de diversión. (Cochran-Smith, pp 27-29, 1991)

4.2 SUGERENCIAS PRÁCTICAS.

El proceso consiste en una serie de pasos que normalmente se siguen para escribir, ya sea un ensayo, un cuento, un poema, una carta, un aviso publicitario, etc. Al utilizarlo se mejora el producto final. Para el escritor profesional esto significa aumentar sus ventas; para el estudiante es la manera de entender con mayor claridad un tema, de organizar mejor sus pensamientos y de obtener mejores evaluaciones o puntajes en los trabajos.

Hay que admitir que en casos muy raros se escribe un texto perfecto al primer intento. La historia reporta casos de esos y en la mayoría de ellos los escritos fueron realizados en circunstancias emocionales muy traumáticas. Pero esto es muy poco común.

¿Es la escritura la única disciplina que requiere un proceso largo? Por supuesto que no. ¿Consigue un músico componer una canción o una sinfonía en el primer intento? Algunos piensan que Mozart fue el que estuvo más cerca de lograr esta hazaña, pero él era un compositor extremadamente talentoso. Los Beatles trabajaron largas horas componiendo y ensayando las canciones que los diferenciaron e hicieron tan famosos. Fijémonos también en las pinturas que sobre el mismo tema repitieron una y otra vez los grandes artistas, parecían coaccionados a pintar el tema una vez más, mejor que la última vez. Sus estudios están llenos de bocetos de ensayos que no prosperaron. Los muchos intentos de Van Gogh para “capturar” un girasol han hecho famosa ésta flor. Los arquitectos necesitan tener ideas antes de realizar los planos para un proyecto. “Falling

Water” la famosa casa sobre la cascada de Frank Lloyd Wright, le tomó a éste famoso arquitecto mucho tiempo.(De la Canal,pp 5-13,2003)

Es importante recordar que los escritores se mueven adelante y atrás durante todo el proceso de escritura. Muchos de ellos utilizan los siguientes pasos:

Pre-escritura:

Consiste la pre-escritura en una serie de actividades que se deben llevar a cabo para buscar un tópico, escoger un género (forma de escritura), producir ideas, conseguir información, y precisar la audiencia.

Razones

para

Escribir:

¿Cuál es la razón para escribir? ¿Para cumplir con una tarea o trabajo? ¿Para convencer a alguien y ponerlo de acuerdo con determinadas ideas? ¿Para responder a algo que se ha leído? ¿Para dar una opinión? ¿Para expresar ideas personales? ¿Para divertir?. Estos son algunos de los motivos para escribir. Algunas veces existe más de una razón para hacerlo, estas deben reconocerse y tenerse en mente durante el proceso de escritura. Se pueden poner por escrito algunos de esos motivos y referirse a ellos ocasionalmente.

¿Quién es la Audiencia?:

Es importante saber quién va a leer el escrito. En el salón de clase, en general, lo hace el maestro(a), pero también otra audiencia lo puede hacer, o una persona en el futuro Es conveniente anotar quién es la audiencia y referirse a ella referirse a ella ocasionalmente.

Encontrar

un

Tópico:

Algunas veces el tópico lo escoge el Maestro(a) para una prueba o examen, etc. Sin embargo, en ocasiones el escritor es quién debe generar el tópico. Las experiencias personales, los eventos presentes o pasados, o lo que el estudiante se imagina se pueden utilizar. Hay que pensar en la audiencia y en lo que a ésta le pueda interesar, o simplemente comenzar a escribir espontáneamente y generar pensamientos que permitan o

ayuden a construir una historia. Se debe hacer una nota sobre el tópico y referirse a éste ocasionalmente.

Lluvia de Ideas

Se debe tratar de agrupar el tópico como un núcleo central y escribir alrededor de éste las ideas y palabras que vengan a la mente . Se pueden utilizar las siguientes preguntas: ¿quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿por qué?. Se hace una lista. Se pueden usar los sentidos: el oído, la vista, el tacto, el olfato, y el gusto. Se puede ensayar a escribir espontáneamente sobre el tópico. ¿Se puede argumentar el tópico? Si es así, ¿cómo? ¿A que hace referencia el tópico? ¿Cómo afecta a otras personas? ¿Es humorístico o serio? ¿Qué conoce la audiencia sobre el tópico? Ocasionalmente se puede referir a la lluvia de ideas.

Búsqueda, Investigación:

¿Qué sabe usted sobre el tópico? ¿Qué necesita saber? ¿Qué necesita saber la audiencia sobre éste? Busque o investigue al iniciar el proceso no después de que haya comenzado a escribir. Una vez que haya recolectado la información que necesita, refiérase a ella ocasionalmente. No todos los tópicos van a necesitar investigación.

Borrador:

Durante esta etapa del proceso se escribe un primer borrador en papel [2]. Se usa una idea principal sobre el tópico, y es bueno recordar que ésta puede cambiar durante el proceso de escritura. Si el problema es de “bloqueo”, ponga en el papel ideas muy básicas. La forma de acercarse a la escritura va a depender de si se quiere escribir ficción o no ficción (realidad), si existe un límite de tiempo para hacerlo y si el paso de pre-escritura fue productivo. No se preocupe en este momento por la parte mecánica.

Revisión:

Lo ideal es realizar el borrador con el Procesador de Texto del computador. Esto permite revisar más fácilmente. Pero se debe tener en cuenta que el computador en muchas ocasiones no le permite al escritor, ver la totalidad del texto que ha escrito. Cuando se complete el borrador, se puede imprimir una copia. En ella se deben buscar omisiones, repeticiones innecesarias, e información poco clara o que definitivamente sobra. Se debe evaluar que tan cerca se está de escribir sobre el punto focal del tópico. Se puede preguntar en este punto ¿si hace sentido lo que se ha escrito y si es interesante?

La palabra revisión viene de dos palabras latinas “re” que quiere decir otra vez y “vis” que significa mirar u observar algo. Las revisiones tienen por objeto mirar nuevamente lo que se ha escrito para mejorarlo. En este paso, se analiza el contenido, se corrigen los errores, y se suprime lo que no es apropiado. Se acomodan algunas partes para que el significado sea más claro o más interesante.

Las decisiones que se toman en la revisión están controladas por el tópico escogido y las limitaciones que éste tiene. Es fundamental tener una frase clara sobre el tópico o una frase en la que se plantee explícitamente la tesis de éste. Se puede solicitar a un compañero que lea el trabajo y que explique cuál es el tópico.

Corrección / edición:

La elaboración de un borrador y la revisión de éste se pueden repetir hasta que se logre una prueba satisfactoria. Cuando se llega a la revisión final, se debe hacer una corrección final y editar el trabajo; esto a veces se conoce como cirugía cosmética.

Se debe verificar lo siguiente:

Ortografía, mayúsculas y puntuación.

Partes de las oraciones.

Que no haya repeticiones.

Errores en el tiempo de los verbos y concordancia en ellos; concordancia entre sustantivos y pronombres.

La información que falta o se ha perdido.

Foco del trabajo

Si es posible se debe pedir a un compañero que revise y edite el trabajo. Después de que se hayan hecho las correcciones finales, el estudiante debe hacer una copia final limpia y bien presentada.

La copia final limpia y bien presentada, constituye el producto que se debe compartir con la audiencia, ya sea ésta el maestro(a), compañeros, clase, padres, colegio, periódico escolar, etc... El trabajo puede presentarse por ejemplo para ser publicado, en una revista, periódico, o cualquier otro medio.(Moreno,pp 32-61,2000)

4.3 SOFTWARE DE APOYO

“No sólo la computadora, sino también la imprenta, el pincel, el punzón, la caña, la pluma, la tiza, el lápiz, el bolígrafo, la máquina de escribir manual o electrónica y el teletipo son todos ellos máquinas y artefactos de escritura. Sólo se escribe desde hace seis mil años, aunque el ser humano puebla la Tierra desde hace más de un millón. Como dice Ong, “El hecho de que comúnmente sintamos la influencia de la escritura sobre nuestros pensamientos muestra que interiorizamos la tecnología de la escritura tan profundamente que sin un tremendo esfuerzo no podríamos separarla de nosotros mismos o incluso reconocer su presencia e influencia”.

Y continúa Ong, “Platón pensó la escritura como algo externo, como una tecnología ajena, como mucha gente piensa hoy del ordenador. Porque actualmente tenemos la escritura tan profundamente interiorizada, la hace así una parte de nosotros, como en la época de Platón que no tenían todavía ésta plenamente como una parte de sí, nosotros encontramos dificultades para considerar la escritura una tecnología como comúnmente se asume que son la imprenta y el ordenador”. “En contraposición a lo natural del discurso oral, la escritura es completamente artificial. No hay una forma de escribir “naturalmente”. Las

tecnologías son artificiales, pero –otra vez la paradoja- la artificiosidad es natural al ser humano".

Hoy el teclado de la computadora se ha convertido en la principal herramienta de escritura, pero también contamos con el ratón, los punzones y los lápices ópticos para escribir imágenes; la cámara fotográfica digital para escribir fotos; la webcam y el vídeo digitales para escribir películas; los teclados midi para escribir música, el escáner para digitalizar todo tipo de textos e imágenes y el micrófono no sólo para escribir sonidos de cualquier clase y condición, sino también para escribir textos al dictado. Y la tinta electrónica aun explora nuevos soportes al margen de los tradicionales PCs.

Así, podemos concluir, que los actuales dispositivos de entrada de los ordenadores (esto es, los encargados de introducir los datos y programas del exterior a la memoria central del ordenador), son las nuevas herramientas de escritura, de un nuevo tipo de escritura, la escritura digital.

Entre los principales **dispositivos de escritura** destacan:

- **Teclado:** Es una colección de interruptores en forma de teclas distribuidas en 5 grupos:
 - Alfanuméricas: son las teclas que se parecen a una máquina de escribir. A esta serie de teclas se les llama distribución **QWERTY**.
 - Numéricas: se localizan a la derecha y simulan una máquina con los 10 dígitos y los operadores (+, -, /, *).
 - Teclas de función: en la parte superior del teclado de F1 a F12.
 - Teclas del movimiento del cursor: teclas en forma de flecha que permiten mover el cursor abajo, arriba, izquierda o derecha. El cursor puede aparecer como una caja, línea, flecha o en forma de viga.
 - Otras teclas de control: Insert, Inicio, Supr, Av Pág, Bloq Mayús, etc.

Existen diferentes teclados dependiendo del idioma empleado (ver teclado español). En los teclados modernos suelen incluirse otro tipo de teclas para acceso directo a e-mail, Página principal de acceso a la WWW, Buscar en la WWW, Favoritos, etc. e, incluso, incluyen las teclas para el control de los reproductores multimedia (audio y vídeo) con lo que se puede subir el volumen, avanzar, parar, interrumpir el sonido, etc. operando desde el teclado.

- **El ratón:** inventado por Douglas Engelbart, es un dispositivo tanto de entrada de datos como de control. Sirve para señalar un punto determinado de la pantalla, lo que nos permite mover el cursor al desplazarlo en una superficie plana. Cuenta con uno o varios botones: izquierdo, derecho, con los cuales se puede operar: un clic sirve para seleccionar el elemento al que apunta, doble clic activa el icono apuntado, un clic sin soltar y desplazar el ratón sirve para mover el elemento (aunque todas estas funciones se pueden modificar). Existen varios tipos diferentes de ratón:
 - **ratón mecánico:** cuenta con una bola de goma por medio de la cual se transmite el movimiento a dos ejes con ruedas dentadas que obturan alternativamente el enlace óptico entre dos células fotoeléctricas (emisora y receptora). La obturación produce la cadena de impulsos eléctricos que, tratados electrónicamente, puede interpretar el software del ordenador y traducirlo en movimientos del puntero sobre la pantalla.
 - **ratón óptico:** carece de bola de goma y se basa en la tecnología que es capaz de generar y dirigir un haz de luz, pero sus funciones son similares al anterior.
 - **ratón inalámbrico:** puede ser de bola u óptico, su característica es que carece de cable que le una al ordenador, pero necesita pilas o baterías para funcionar.
 - **touch pad:** se utiliza en los ordenadores portátiles y consiste en una membrana rectangular pequeña y sensible al tacto que está situada en el teclado por debajo de la barra espaciadora. Al mover los dedos por la membrana provocaremos el movimiento del cursor en la pantalla.

- **track ball:** lo que proporciona el movimiento al puntero es la bola y por eso el ratón presenta su bola al alcance del dedo pulgar, único dedo que es preciso mover para lograr el desplazamiento del puntero. Es el modelo más utilizado cuando se dedica a un uso público.

- **Escáner:** Es un lector láser que permite convertir originales en formato papel a formato digital (texto o imágenes fijas) para que puedan ser grabadas en cualquier soporte de almacenamiento. Se emplea también para digitalizar texto mediante las llamadas técnicas de OCR (Optical Character Recognition), esto es, reconocimiento óptico de caracteres, que sirven para convertir las imágenes de texto en texto con el fin de poder posteriormente manipularlo.

- **Tableta gráfica:** Con este dispositivo podemos dibujar como si fuera sobre papel o una pizarra y transferir estos datos digitalmente. Las imágenes resultantes se transfieren al ordenador para poder almacenarlas en cualquier dispositivo de almacenamiento digital con un formato gráfico de mapas de bits.

- **Lápiz óptico:** Se trata de un dispositivo similar a un lápiz con una cabeza lectora, con la que puede escribirse o dibujarse en la pantalla del ordenador, si ésta es sensible a estos dispositivos, o para escribir en una tableta gráfica. En algunos casos puede funcionar sustituyendo al ratón, aunque su principal función está asociada a programas de dibujo, ilustración, o CAD.

- **Cámara fotográfica digital:** las fotografías realizadas con la cámara digital se guardan en la memoria de la propia cámara o en una tarjeta de memoria en formato de imagen o bien se pueden transferir directamente al ordenador a través de una conexión.

- **WebCam y Cámara de Vídeo digital:** a través de estos dos dispositivos, podemos capturar imágenes en movimiento y guardarlas en formato de vídeo digital.

- **Teclado midi:** consiste en un teclado o sintetizador que nos permite escribir audio en el ordenador. Simplemente se toca el instrumento y, mediante las conexiones adecuadas, la tarjeta de sonido y determinados programas, se escriben los archivos de audio.
- **Micrófono:** igual que el anterior, permite grabar archivos de audio, pero también, con los programas adecuados para el reconocimiento de voz, nos permite escribir texto al dictado sobre la pantalla.

Formatos de escritura. La escritura digital.

El hipertexto y la hipermedia expanden la escritura ofreciendo una nueva dimensión cognoscitiva y estética. La hiperescritura adopta una morfología, la digital, que integra y amalgama todas las morfologías de texto, imagen, audio, animaciones, pintura, dibujo, fotografía, cine, etc. Todas las formas y medios de expresión artística caben en el nuevo texto. La digitalidad ha transformado el texto. Leibniz soñaba con un sistema de escritura que fuese capaz de "pintar los pensamientos", la hipermedia se acerca.

Los simples procesadores de texto permiten una nueva dimensión artística y estética pudiendo integrar texto, imagen y sonido en un mismo documento. La Web hipermedia va más allá al ofrecer una nueva y totalizadora dimensión expresiva: texto, imagen, sonido, vídeo, imágenes en movimiento, gráficos en 3D, etc. se combinan en un único soporte de escritura. La Web no es sólo la biblioteca universal, sino el museo universal en línea en el que cualquier autor puede exponer sus obras. Pero además, con el hipertexto nace un nuevo tipo de logografías formadas por iconos y signos topográficos que llenan el espacio de las pantallas y que pueblan los hipertextos y las páginas web con una lluvia constante de señales que se dispersan a lo largo de todo el texto. Son las herramientas para la navegación, los instrumentos de la interfaz gráfica que permiten al usuario moverse e interactuar con los contenidos. La metáfora del viaje o, cuanto menos, de los itinerarios posibles debe estar presente en el diseño de cualquier hipertexto. Así encontramos botones de avance y retroceso, flechas en todas direcciones, signos de interrogación, lupas para las

búsquedas, etc. Los iconos pueblan los documentos hipertextuales a modo de pecas sobre una nueva piel muy diferente al papel.

La escritura, desde sus orígenes ha sido siempre multimedia. El papel también permitía la multimedialidad: texto e imágenes, pero excluía el sonido. En el texto se podían dibujar las imágenes o utilizar otros medios mecánicos, manuales o pseudomanuales como recortar y pegar fotografías, etc. La máquina de escribir no permitía líneas verticales, ni bordes, ni tablas, ni gráficos de ningún tipo. El procesador de textos del ordenador permite hacer de forma rápida y sencilla lo que antes constituía un verdadero ejercicio de laboriosidad. Y hoy, los editores de páginas web, facilitan mucho la labor del diseñador de páginas web.

Una vez digitalizados, todas las morfologías de escritura se transforman en bits, pero cada elemento (texto, imagen o sonido) va codificado en un determinado formato. El conjunto de los distintos bloques de información textual y no textual que van a formar parte de un mismo documento se almacena en un único archivo. Aparecen así los formatos de documento, todos ellos fruto de un proceso de estandarización puesto que era necesario establecer una serie de normas y acuerdos para que dichos archivos puedan ser leídos e interpretados por los distintos softwares o programas informáticos concretos. Un documento lleva un nombre y una extensión que indica si se trata de un formato de texto o un formato gráfico y en qué programa se puede leer y decodificar. Y si este archivo informático es específico para la lectura, escritura, impresión de los datos, etc. Pero también los formatos se pueden modificar ya que los archivos de una morfología determinada se pueden transformar en otra. Por ejemplo, un texto se puede convertir en una imagen, y una imagen puede transformarse en datos textuales.

El formato de texto más sencillo y también el más antiguo y general, ya que puede ser leído por cualquier software es el formato ASCII o "American Standard for Codification and Interchange of Information". Se trata de un alfabeto que consta de 128 caracteres o símbolos. Pero existen formatos más complejos que pueden incluir información relevante no sólo sobre el tipo, tamaño y forma de las letras (se denomina fuente a un tipo determinado de alfabeto), ordenación, estilos de escritura, reglas de composición, márgenes, paginación, si el documento contiene tablas o ilustraciones, etc; sino que

también los formatos pueden incluir información sobre la estructuración de esos datos, como cuestiones referentes al contenido (metadatos) o marcas que incluyen información sobre los enlaces, vinculaciones con otros contenidos o programas, etc.

La edición de textos en formato hipertextual, se realiza a través de formatos de escritura por medio de los llamados lenguajes de marcas o lenguajes de marcado: HTML (HyperText Markup Language), SGML (Standard Generalized Markup Language), XML (eXtensible Markup Language), etc.

También existen formatos específicos para la impresión de textos, como los formatos PostScript, en los cuales no es posible que el documento se modifique a la hora de imprimirlo ya que definen el contenido de las páginas (texto e imagen) con independencia del dispositivo de salida utilizado. O los formatos PDF (Portable Document Format), que guardan una exacta disposición tipográfica de todo el documento y que recientemente han incorporado prestaciones hipertextuales. Entre estos se ha impuesto el formato PDF creado por Adobe Acrobat, pero también existen otros como el LaTeX, muy empleado por los matemáticos ya que permite incluir fórmulas matemáticas complejas.

El formato PDF de Acrobat es utilizado por muchos editores y autores ya que conserva la forma exacta de los documentos para su visualización e impresión. Incluye imágenes y la posibilidad de navegar por medio de marcas de hipertexto, enlaces, etc.

<http://www.adobe.es/products/acrobat/adobepdf.html> Para su lectura únicamente es preciso disponer de un programa de lectura (Adobe Reader) que se puede descargar de forma gratuita desde Internet, en la siguiente dirección:

<http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html>

El software gratuito Adobe® Reader® permite ver e imprimir archivos de formato de documento portátil de Adobe (PDF) en las principales plataformas de hardware y sistemas operativos. Adobe Reader 7.0 es la versión más reciente del conocido software Adobe Acrobat® Reader. También sustituye a Adobe eBook Reader, software para visualizar libros electrónicos con gran definición tanto en ordenador portátil como en el PC de escritorio.

Además de Adobe, existen otros programas gratuitos y libres con los que editar y visualizar archivos .pdf ya que en realidad, .pdf es un formato no propietario. Es el caso del editor Ghostscript (<http://www.ghostscript.com/>) y del visualizador Ghostum: (<http://www.ghostgum.com.au/>).

Los *e-books* más utilizados son, sin duda, Adobe Reader y Microsoft Reader. Ambos sistemas permiten la lectura, navegación y visualización, pero otros programas añadidos hacen posible la escritura.

Adobe Reader <http://www.adobe.com/products/acrobat/readermain.html>

Microsoft Reader <http://www.microsoft.com/reader/es/downloads/pc.asp>

El *e-book* de Microsoft dispone del llamado Read in Microsoft Reader add-in que añade un icono a la barra de herramientas estándar de Word y que permite, con solo hacer clic sobre él, convertir cualquier documento Word a formato .lit de Microsoft Reader. El programa se puede descargar de forma gratuita desde:

<http://www.microsoft.com/reader/downloads/rmr.asp>

Además de para PCs y portátiles, también existen versiones de este lector para PDAs u ordenadores de bolsillo y para Tablet PC. <http://www.microsoft.com/reader/downloads/>

También se pueden crear documentos de este tipo convirtiendo archivos HTML marcados de acuerdo con los estándares definidos por la Open eBook Foundation. E, incluso, podemos usar el Servicio Web gratuito eBook Express que admite prácticamente convertir cualquier tipo de texto y devuelve rápidamente un eBook Microsoft Reader. Este servicio gratuito acepta textos en formato .doc, .rtf, .htm/.html, xml, .txt, .wps, .wpd, .wri y archivos planos ASCII como archivos fuente. También permite incluir la portada del eBook. <http://www.eBookexpress.com>

MobiPocket Reader es otro editor que permite crear e-books importando archivos pdf o de Word y que sirve tanto para PCs, como para PDAs u ordenadores de bolsillo. <http://www.mobipocket.com/>

eBrary: es un editor pdf que ofrece numerosas funcionalidades y herramientas de edición para crear documentos. Permite convertir el formato PDF en el llamado formato EDF (Exchange Data Format de ebrary) que ofrece otras muchas funciones de búsqueda, visualización, navegación y exploración. <http://www.ebrary.com/>

Pero la escritura digital no se limita a la edición de textos, sino que también podemos escribir las imágenes y los sonidos e incluso podemos integrarlos en el propio texto, convirtiendo la tecnología digital en multimedial y el hipertexto en hipermedia. Entre los formatos gráficos más comunes se encuentran TIFF, BMP, JPEG, GIF para imágenes fijas; MPEG, MOV y SWF para vídeo e imágenes animadas y los documentos sonoros suelen ir en formatos de audio tales como WAV, MIDI, RAM, WMF, AU, MP3, etc.

Podemos ver las distintas morfologías de la información y el porcentaje que ocupan los distintos tipos de archivos en el conjunto de la World Wide Web navegable (se deja al margen la Web invisible) en el siguiente gráfico. (Ver gráfico). El estudio How Much Information? 2003 confirma el alto porcentaje de uso de los archivos pdf. (9,23%).” (Lamarca,2010)

FUENTES CONSULTADAS

- Cochran-Smith. "Word processing and writing in elementary Classrooms" en A critical review of related literature. Review of Educational Research, 61, 107-155; Daiute, C. USA. 1991
- De la Canal, J. Mejore su ortografía Editores Mexicanos Unidos, México 2003.
- Lamarca L. María J. Hipertexto: El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen. www.hipertexto.info/documentos/escritura.htm. 2010
- Moreno Aguilar, A. Larousse, Ortografía y Gramática. Ediciones Larousse. Argentina, 2000

INTRODUCCIÓN

El sentido de la comunicación en una empresa es efectuar cambios; influir sobre las acciones para beneficio de la empresa. Los negocios, por ejemplo, así como también información acerca de precios, competencia, tecnología y finanzas, así como también información acerca de las actividades gubernamentales. Estos conocimientos son la base para las decisiones que afectan las líneas de producción, la calidad, la estrategia de mercadotecnia, la mezcla de factores productivos y el flujo interno de información. Sin embargo, la asimilación inmediata de información y las acciones en respuesta a ella son extremadamente difíciles en una empresa grande en la que participan varios millares de personas.

La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas debido a que integra las funciones administrativas. Específicamente, la comunicación es necesaria para:

- Establecer y divulgar las metas de una empresa.

- Elaborar planes para su logro

- Organizar recursos humanos y de otro tipo en la forma más eficaz y eficiente

- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización

- Conducir, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas deseen contribuir

- Controlar el desempeño

En la figura 1-1 se muestra gráficamente que la comunicación no sólo facilita las funciones administrativas sino que también relaciona a la empresa con su medio ambiente *externo*. Es a través del intercambio de información como los administradores se concientizan de las necesidades de sus clientes, de la disponibilidad de los proveedores, de las demandas de los

accionistas, de los reglamentos gubernamentales y de las preocupaciones de una comunidad. Es a través de la comunicación como cualquier organización se convierte en un sistema abierto que interactúa con su medio ambiente, hecho cuya importancia se destaca en todo el libro.

EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN

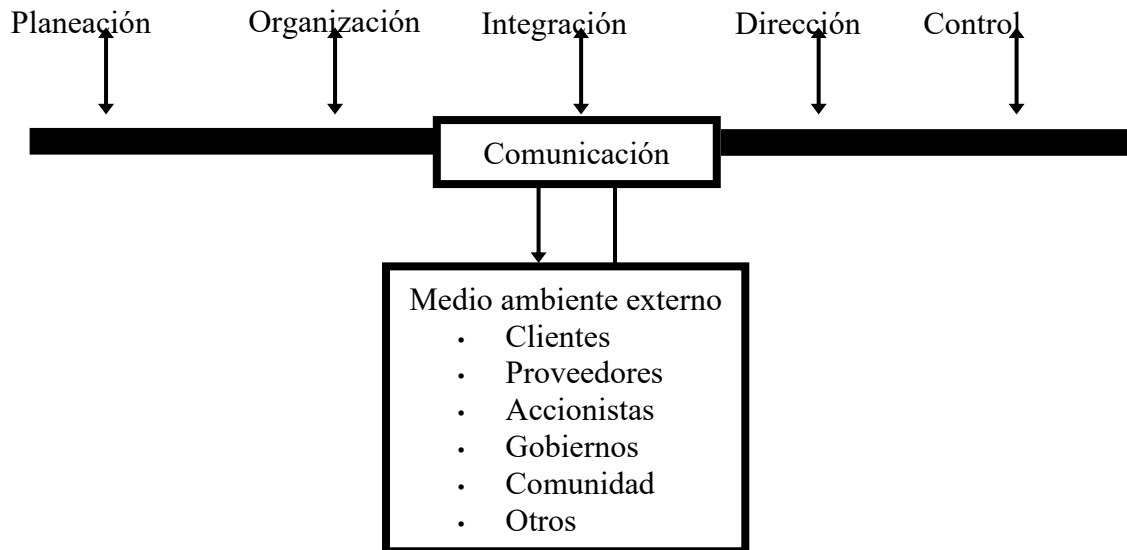


Figura 1-1 El propósito y la función de la comunicación

Si bien el tema de la comunicación entra en todas las bases de la administración, para fines útiles se le agrupa en la función de dirección: el gerente puede proyectar objetivos, planes, procedimientos y estructuras organizativas sin ayuda de terceros pero para instrumentar todo lo anterior necesita comunicarse con los demás ya que será de vital importancia transmitir la misión de la organización, recordando que ésta es una función del administrador. (Degortari et al, pp 70-96, 1983)

5.1.- HABILIDADES GERENCIALES

El propósito de la comunicación en una empresa es llevar a cabo el cambio, esto es, influir sobre la acción en beneficio de la empresa. Las funciones de la comunicación dentro de las organizaciones podemos clasificarlas en cinco áreas generales:

- 1.- El poder estar informado o el de informar a los demás.
- 2.- Evolución de los productos o elaboración de un plan estratégico.
- 3.- Dirección de otros o el ser dirigido o instruido.
- 4.- Influir o ser influido por los demás.
- 5.- La realización de otras funciones tanto incidentales o neutrales.

La comunicación resulta esencial para el funcionamiento interno de las empresas debido a que integra las funciones administrativas que se necesitan especialmente para:

- Establecer y difundir las metas de empresa.
- Desarrollar planes para lograrlas.
- Organizar los recursos humanos y otros en la forma más eficaz y eficiente.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Dirigir, orientar y crear un clima que incentive la participación del personal.
- Controlar el desempeño.

Bajo esa perspectiva no sólo se facilitan las funciones administrativas sino también se relaciona la empresa con su ambiente externo; mediante el intercambio de información los administradores toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de proveedores, las demandas de los accionistas, las relaciones gubernamentales y las preocupaciones de la comunidad. Mediante la comunicación cualquier organización se convierte en un sistema abierto que interactúa con su ambiente.

Podemos realizar una división, basados en autores como: Degortari y Orozco, Krauss, Goldhaber, etc, en lo que se refiere a la comunicación en una empresa: por un lado tenemos

la que llamamos *comunicación formal*; que es aquella que lleva un contenido deseado u ordenado por la empresa. Por otro lado tenemos la que llamaremos *comunicación informal* y es aquella donde lo importante no son las cosas de la empresa sino los comentarios, rumores, chismes, etc.

Una segunda división podría aplicarse a la comunicación dentro de una empresa y es aquella que dependerá de la realización en que ésta se dé, ya sea en una línea de mando o entre diversos factores de la empresa. A la primera la llamaremos *comunicación vertical* y a la segunda *horizontal*.

La comunicación vertical puede tener dos vertientes: la descendente formada por políticas, reglas, instrucciones, órdenes e informaciones. El segundo tipo es el que llamaremos vertical ascendente y que comprende aspectos tales como reportes, informes, sugerencias, quejas, entrevistas, etc.

La comunicación horizontal comprende: juntas, comités, asambleas, seminarios, consejos paneles, etc. Dentro de la comunicación en una empresa existen algunos principios básicos, señalemos algunos de ellos:

Principio de responsabilidad.

Con frecuencia se suele culpar de una deficiencia en la comunicación otros elementos de la misma, siendo que si la comunicación falla siempre habrá en algún grado responsabilidad de la fuente o emisor. en resumen “el responsable del éxito de la comunicación aquel en que se originó la misma”.

Principio de adaptación.

La comunicación debe adaptarse no a la persona que la da, sino al que la recibe. Resulta obvio que cuando el individuo(s) que reciben el mensaje tienen un nivel inferior, ya sea cultural educativo o económico, al que la emite este debe adaptarse y poner a nivel la estrategia comunicativa para que todo mundo pueda entender el mensaje.

Principio de efectividad.

La comunicación es mejor cuando se utiliza el canal más efectivo para realizarla.

Principio de bilateralidad.

La comunicación es más eficiente cuanto más sea posible tener una respuesta completa del que recibe el mensaje.

Principio de circunstancialidad.

Es evidente que el ambiente en que se trasmite el mensaje condiciona que este llegue adecuadamente al que va dirigido.

Las habilidades gerenciales “Son un conjunto de competencias y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de Gerente de una organización.(Thomas et al, pp190-246,1988)

Entre estas habilidades se encuentran:

Manejo de Recursos humanos

Liderazgo

Trabajo en equipo

Capacidad de negociación “ (www.wikipedia.com)

5.2.- ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN

Algunas explicaciones de la motivación confían en factores personales internos como necesidades, intereses, curiosidad y diversión. Otras explicaciones señalan factores ambientales externos como recompensas, presión social, castigo, etc.

La motivación intrínseca es la tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades, y de esa forma lograr metas propuestas por sí mismos. Para este tipo de motivación no es necesario fomentarla con algún incentivo externo ya que por sí solo se obtienen resultados satisfactorios, es decir, recompensas.

En cambio la motivación extrínseca es aquella que necesita recompensas para realizar una actividad determinada, además es una actividad que se lleva a cabo por obtener una calificación, quedar bien con alguien, además, el aprendizaje no se realiza por qué se va a obtener un conocimiento, ya que no es importante en este tipo de motivación. (www.monografias.com)

5.3 LA COMUNICACIÓN EN PEQUEÑOS GRUPOS

Son los conocidos como grupo reducido de personas, no menor de 5 ni mayor de 20 personas, los cuales se reúnen para intercambiar ideas, sobre un tema de manera informal, considerada como un intercambio que se da en los individuos “cara a cara”, donde todas estas personas o individuos poseen un interés común para discutir un tema en particular y resolver un problema o adquirir una información específica, todo esto bajo un clima de espontaneidad, libertad de acción, buen humor, guiado solo por las reglas generales que rigen el proceso, las cuales son punto clave para diferenciar esta técnica de una charla o conversación corriente.

son relaciones de tipo “grupo primario” mas afectivas, contenedoras, participantes. Por ende se espera una comunicación horizontal, intensa y fluida. Pero “como toda familia” u organización humana, al no haber una clara especificación de roles, la comunicación puede obstaculizarse o contaminarse, o ser inadecuada o a destiempo etc.

Lo que sucede es que hay puestos de trabajo que no facilitan la emotividad y por ende trunca de plano todo intento de satisfacción por esa vía. Además de ello, hay personas que son renuentes a mantener trabajos grupales, por el hecho de que les desequilibra en su organización psíquica. Finalmente, el verticalismo en organizaciones y lo peor de todo, la comunicación vertical descendente (clara evidencia de grupo cerrado) ¿como afecta? Baja eficiencia, ausentismo, alta rotación de personal, hipocondría y enfermedades psicosomáticas (muy recurrentes -colon irritable, gastritis, caída de cabello, úlceras etc.), bulimia, anorexia....Los problemas en comunicación son muchísimos mas graves de lo que en general se piensa. (Sino pensemos en nuestra relación sentimental, o en nuestra familia etc.) (www.monografias.com)

5.3.1 HABILIDADES BÁSICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

Habilidades básicas para hablar con el público

Un paso clave y crucial Retraso en la ejecución de algunos proyectos Con respecto al capítulo de Haber alcanzado importantes

Dentro de lo que es Siempre tenemos una cierta tendencia a la nostalgia Reconocer el enorme valor Con los medios que tiene asignados Importante misión Responde a las expectativas de Por encima de cualquier consideración

Con una gestión intensa Así como las acciones relativas a Presenta todas las oportunidades de un... El plan más ambicioso

Medidas previstas para Luchó por ejercer su libertad como Y que han permitido recuperar Me da gusto estar hoy con ustedes

Actividades de naturaleza Objetivos concretos Me consta que No es correcta esa información Y aspiramos a tener este año Enfrentan problemas estructurales Establece unos objetivos básicos (www.mitecnologico.com)

5.3.2 ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN

Algunas explicaciones de la motivación confían en factores personales internos como necesidades, intereses, curiosidad y diversión. Otras explicaciones señalan factores ambientales externos como recompensas, presión social, castigo, etc.

La motivación intrínseca es la tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades, y de esa forma lograr metas propuestas por sí mismos. Para este tipo de motivación no es necesario fomentarla con algún incentivo externo ya que por sí solo se obtienen resultados satisfactorios, es decir, recompensas.

En cambio la motivación extrínseca es aquella que necesita recompensas para realizar una actividad determinada, además es una actividad que se lleva a cabo por obtener una calificación, quedar bien con alguien, además, el aprendizaje no se realiza por que se va a

obtener un conocimiento, ya que no es importante en este tipo de motivación. (www.mitecnologico.com)

5.3.3 DINÁMICAS Y CONSTRUCCIÓN DE GRUPOS

Conducción de grupos

Propósito de la Unidad: al término de la unidad el participante será capaz de ubicar la tipología de los capacitadoS y las características que los distinguen, asimismo habrá experimentado como mantener la atención de estos.

CARACTERÍSTICAS

El trabajo con grupos es realmente apasionante, dado que existe un intercambio de experiencias, se propician discusiones enriquecedoras y se retroalimenta la información que cada uno posee.

Un grupo es un conjunto de personas que se reúnen con un objetivo común. En el caso de la capacitación en las empresas, se trabaja con grupos cuyo número de participantes varía según las necesidades que se detectan.

Cada participante tiene especiales características, por lo que el manejo de grupos resulta una compleja tarea para el instructor, quien ha de ser el responsable de la conducción del aprendizaje, el cual no se logrará sin una integración grupal. La integración grupal puede lograrse mediante la utilización de técnicas o dinámicas grupales.

TIPOS DE GRUPOS

Ruidoso: murmuraciones y conversaciones en voz baja, provocan que el instructor y el resto de los compañeros se distraigan.

Recomendaciones: El instructor debe estar muy atento a este tipo de interrupciones. Dirija la mirada a los participantes que conversan. Lanzarles alguna pregunta o pararse muy cerca de ellos. Si el ruido es generalizado quizá lo más conveniente sea cambiar a una técnica mucho más participativa o hacer un receso.

Silencioso: Si el grupo muestra un total silencio, investigue las causas. Puede haber fallado el proceso de ruptura de la tensión, no existe confianza para participar o bien no les interesa suficientemente el tema. Es recurrente también que la presencia de algún directivo inhiba al resto de los participantes.

Recomendaciones: El uso de técnicas más participativas reforzará la integración. Investigar las causas; actúe.

Indiferente: No les interesa el seminario ni sus contenidos. Los temas tratados fueron simples y son conocidos por el grupo. No hubo nada nuevo. Se tiene la certeza de estar perdiendo el tiempo.

Recomendaciones: Previo al curso, investigue el nivel y experiencia de los participantes. Manifieste su disposición por incorporar temas de interés de los participantes con el contenido del curso. Cambie de técnica para motivar la participación. Maneje ejemplos adecuados a las necesidades de la empresa y puestos.

Agresivo: La actitud autoritaria y prepotente del instructor, provoca una reacción agresiva y hostil del grupo hacia el mismo instructor y la sesión se convierte en una lucha de fuerzas que no conducen sino al fracaso del curso. Algunas veces se combina la agresión con la ironía y provoca la deserción de participantes.

Recomendaciones: Actuar con sencillez, modestia y humildad, pues habrá que recordar que no es el poseedor total de la verdad y que también está aprendiendo con el grupo.

Participativo: Este es el grupo ideal que desearía el instructor para desarrollar un curso. Si se señala lo que realmente interesa al grupo, si se conocen sus motivaciones, si se utilizan las técnicas adecuadas y se evalúan constantemente, se garantiza el interés y participación de cada uno de los componentes del grupo.

Recomendaciones: Aproveche al máximo la participación, manteniendo el interés de los asistentes.

MANEJO DE GRUPOS DIFÍCILES;

Cuando un instructor se encuentra frente a un grupo y tiene que captar la atención y despertar al aprendizaje, no solamente tiene que ser motivador y conocer las características que cada participante adopta y como tratarlos individual y gradualmente, también debe

adquirir las habilidades para sobreponer las distintas situaciones que se presentan en la conducción de un evento.

Las situaciones que se experimentan en el proceso de capacitación son múltiples; ya que la gama de experiencias, expectativas, resistencias, prejuicios y de conocimientos en un grupo de adultos es muy diversa.

A) ¿Qué hacer cuando se pierde el control de la sesión?

Si el control se pierde cuando el instructor es quien está en uso de la palabra puede hacer una pausa prolongada para que con el silencio que se hace queden en evidencia los causantes de esta situación para inmediatamente poder continuar la sesión.

También puede dirigir la mirada en forma directa y prolongada a los mismos desatentos, procurando hacerlo con cordialidad y en cierta forma que los haga volver a la temática tratada.

Dirigir una pregunta al participante más influyente; Esto puede traer al orden nuevamente. Hacer una pregunta directa al causante del desvío o control grupal.

Introducir una variante en la metodología; cambiando de técnica, empleando el rota folio, hacer un resumen o utilizar la ayuda visual que capte nuevamente la atención.

Llamar al orden con certeza, pero con tacto.

Si el desorden es muy grande, hacer un receso.

B) Cuando los asistentes se salen del tema

Emplear las preguntas directas, cuestionando de que manera lo discutido se relaciona con el tema a tratar y dirigir nuevamente la conversación sobre la temática central.

Realizar un resumen y volver a centrar el tema principal, procurando destacar algún punto en particular.

Hacer un planteamiento de la sesión destacando el plan a seguir en el tiempo que resta para concluir el tema buscando la adhesión del grupo, volviendo nuevamente al camino.

C) Cuando el grupo no Habla

Centrar el tema, estimular el intercambio de puntos de vista y dirigir una pregunta directa a un miembro del grupo que conozca la respuesta o haya tenido experiencia en el tema cuestionado.

Separarse ligeramente del tópico principal y sutilmente introducir otro de interés actual con el cual están relacionados los asistentes y paulatinamente volverlos al tema.

Dirigir una pregunta abierta de carácter general, preferentemente alguna que despierte al grupo. Demostrar verdadero interés cuando surja alguna inquietud o sugerencia por parte de algún participante.

D) Cuando no aceptan conclusiones del instructor

Guiar de nuevo la discusión proponiendo el mismo planteamiento pero con diferentes palabras.

E) Cuando alguien se opone

Utilizar preguntas directas que comprometan al participante oponente a que fundamente su punto de vista y proponga alternativas de solución.

Invitar al experto a que cuestione los puntos de vista de quien se opone y que son fundamente las propuestas dadas por el instructor (cuando el experto es además aliado).

F) Cuando alguien objeta habitualmente

Buscar cuales son las posibles razones que lo hacen actuar de esa manera. Esto puede hacerse con preguntas de sondeo en forma abierta frente al grupo, o bien en forma personal aprovechando los recesos. Si sus objeciones son dirigidas al grupo, rebotar su inconformidad al mismo grupo, dejando que este lo presione.

Usar preguntas de rebote, solicitándole que nos diga sus soluciones concretas a la problemática analizada.

Hacer más evidente sus argumentos, resaltándolos con otras palabras y luego seguir adelante (no engancharse).

G) Cuando la presencia de un supervisor jerárquico se impone al grupo

Atenderlo de manera cordial, pero tratarlo al mismo tiempo como un miembro más del grupo.

Procurar no poner a los participantes en alguna situación embarazosa frente a su supervisor.

Recordarle que no tome notas frente al grupo, pues los asistentes pueden interpretarlo como que está registrando y evaluando sus intervenciones y esto puede provocar que traten de lucirse o que guarden silencio. (www.monografias.com)

Existen diferentes tipos de grupos; cuando el espacio o el número de participantes sobrepasa las expectativas de un grupo, éste generalmente se divide en lo que llamaremos pequeños grupos, esos grupos tienen la función de permitir conocer la opinión y puntos de vista de cada uno de los participantes en el grupo.

Estos grupos pequeños generalmente tienen un propósito definido y dependiendo de su misión pueden dividirse en las siguientes categorías:

Casuales, cuya función principal es la de permitir establecer lazos amistosos entre los miembros del grupo.

Los grupos catárticos, desarrollados para comunicar problemas personales, tratamiento y su posible solución.

Los de aprendizaje que buscan enriquecer el conocimiento de cada uno de sus integrantes.

Los grupos para resolver problemas cuya orientación es la de proponer acciones y políticas.

Y lo último tenemos los llamados grupo de acción cuya principal función es la de tomar decisiones en el momento apropiado (Beal y Boleen.p 18-20,1974).

La organización de los grupos pequeños puede ser de diversos tipos.

BINAS.

Es un evento de comunicación en el cual se realiza un intercambio de determinado tipo de información que es de interés a todos los participantes de un grupo. La técnica de binas consiste en dividir al grupo en parejas para comenten sobre un tema determinado, en esta técnica se debe contar con personas que controlen: tiempo, organización, resultados....esos individuos recibirán el título de coordinadores. Los coordinadores no necesitan de mucha experiencia, siendo su función principal el evitar que la palabra sea monopolizada por alguno de los integrantes de la Bina.

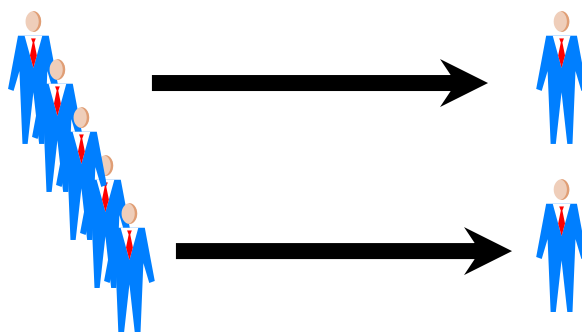
OBJETIVOS:

- Romper el hielo.
- Propiciar la integración.
- Intercambio de ideas.

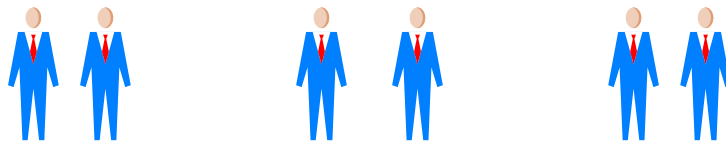
DESARROLLO:

Los coordinadores dan la indicación del grupo se va a dividir en pequeños grupos de dos, y que las parejas deberán intercambiar determinado tipo información que es de interés colectivo. Cada miembro del grupo buscará a otro integrante (es recomendable que la persona sea desconocida) para discutir durante un tiempo predeterminado y posteriormente presentar los resultados del equipo en la asamblea. La duración de la dinámica dependerá del número de equipos participantes.(tradicionalmente se da un máximo de tres minutos por equipo en la presentación de resultados ante la asamblea).

El primer paso es la selección de coordinadores:



El segundo paso es formar subgrupos de dos individuos:

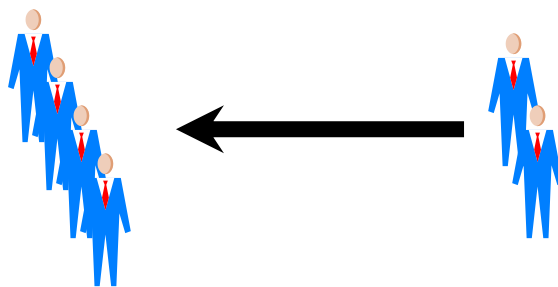


BINAS 1

BINAS 2

BINAS 3

Por último después de discutir se presentan los resultados ante el resto del grupo



TERNA.

La terna es cuando un grupo se divide en grupos de tres personas para discutir un tema de interés común y obtener una opinión, solución o conclusión sobre el tema discutido.

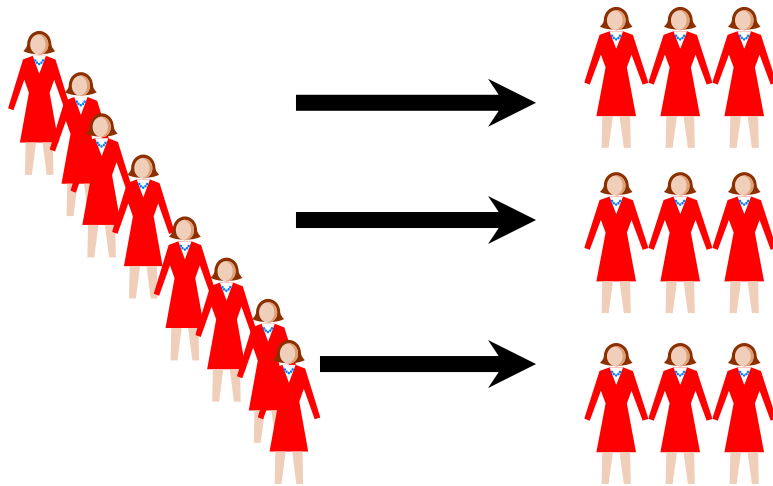
OBJETIVOS:

- Promover la participación.
- Puntos de interés
- Obtención de opiniones.

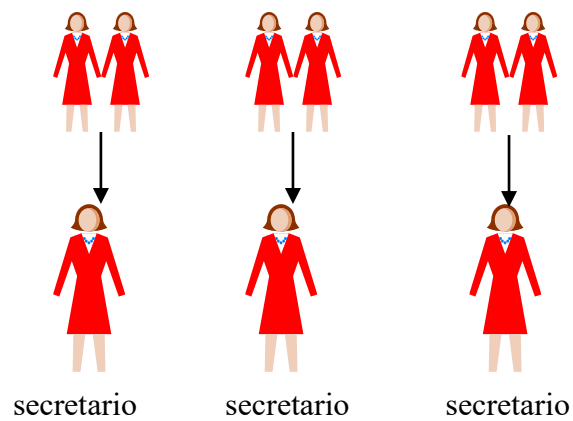
DESARROLLO:

- El grupo se divide en subgrupos de tres personas.
- Se selecciona dentro de cada subgrupo un secretario.
- Se reparten los temas a discutir.
- Se analizan los temas, compartiendo opiniones.
- Se reúnen las ideas.
- Se llega a una conclusión comunitaria.
- El secretario realiza su labor, tomado nota de las ideas, opiniones y conclusiones a las que la terna llegó.
- Un miembro de la terna expone las conclusiones ante el grupo completo.

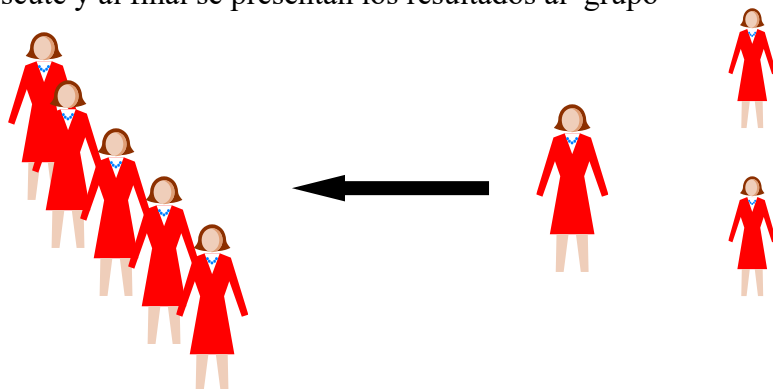
- El primer paso es dividir al grupo en subgrupos de tres:



Cada terna nombrará un secretario:



Se discute y al final se presentan los resultados al grupo



CORRILLOS.

Es una técnica grupal muy útil para lograr que un grupo numeroso participe ampliamente para lograr conclusiones rápidas así como fomentar la participación de cada uno de los miembros del grupo y lograr la competencia en el mismo. A diferencia de las técnicas mencionadas, el corrillo no presenta un número predeterminado de integrantes.

Debe de existir un conductor para llevar a cabo esta técnica; este debe de tener las siguientes características: mantener la participación, vigilar y evitar la manipulación y lograr el subgrupo se centre en el tema a tratar.

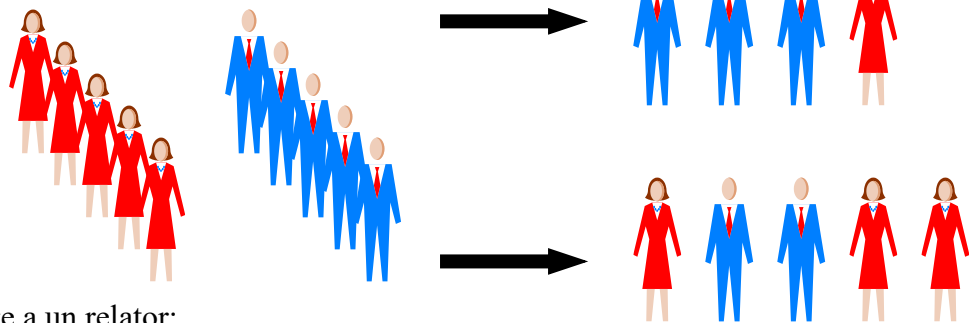
OBJETIVOS:

- Lograr conclusiones rápidas
- Fomentar la participación individual.
- Motivar la competencia dentro del subgrupo.
- Identificar el liderazgo.
- Propiciar un ambiente agradable de discusión.

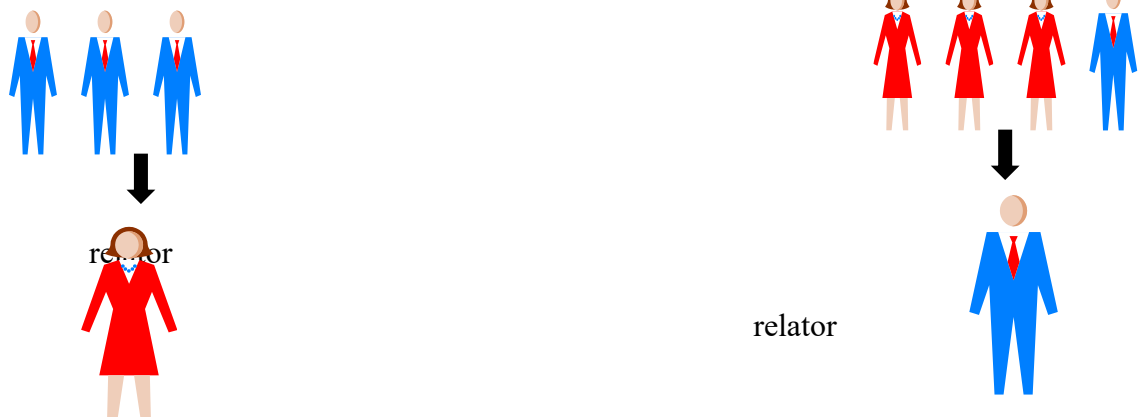
DESARROLLO:

Se hacen pequeños grupos (de 5,6,10,15...personas) para analizar temas donde cada uno de los integrantes exponga sus actitudes, opiniones o posibles soluciones; se elige un relator cuya función será la de compilar lo expuesto por cada uno de los integrantes, se obtienen conclusiones que serán expuestas a la totalidad del grupo por un individuo elegido por cada corrillo.

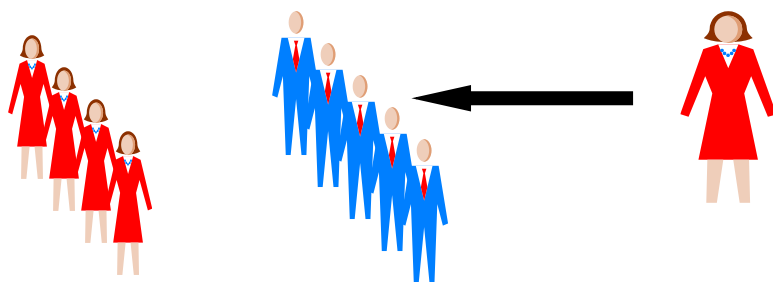
Se divide al grupo en subgrupos de diverso número



Se elige a un relator:



Un miembro del corrillo presenta los resultados al resto del grupo:



PHILLIPS 66.

Esta técnica fue inventada por el norteamericano Donald J. Phillips para lograr que un auditorio de un gran número de personas se motiven y participen en la discusión de temas relevantes.

OBJETIVO:

Hacer que un grupo formado por numerosos individuos participen en forma activa en una sesión de debates y permitir que grupos pequeños puedan discutir o comentar cualquier tipo de importante o pertinente.

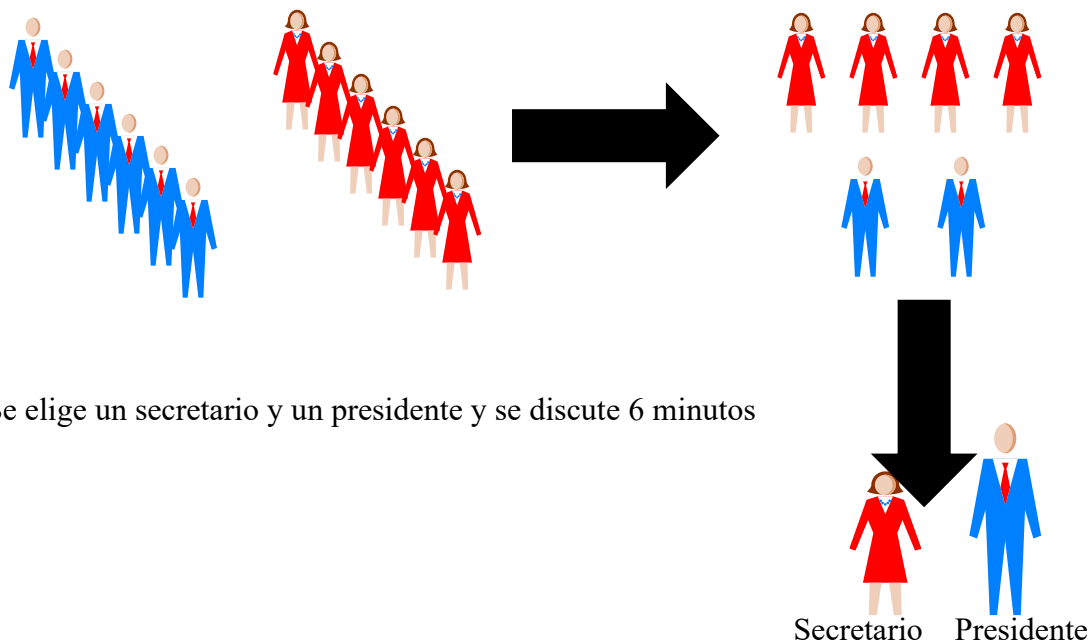
PROCEDIMIENTO:

- 1.- Se expone un problema claro y delimitado al auditorio en pleno.
- 2.- Se invita al auditorio a repartirse en comisiones de seis personas (lo mejor es aclarar que deben ser personas que no se conozcan).
- 3.-Cada grupo dedica un o dos minutos para conocerse, elegir al presidente y designar a un secretario.
- 4.-Cada grupo discute el problema anunciado siguiendo el siguiente procedimiento: primero cada participante expresa su opinión y luego el grupo discute el valor de las opiniones y el secretario retiene las que según el consenso grupal sean las más relevantes para el informe final.
- 5.-La discusión anterior dura seis minutos, ese es el origen del nombre del método 66 ya que equivale a un grupo de seis personas que discuten 6 minutos.
- 6.-Terminadas las discusiones el presidente de cada grupo presenta los resultados de su comisión ante la asamblea general.
- 7.- El trabajo puede continuar en Asamblea General, ya sea en forma clásica o con un nuevo Phillips 66 acerca de otro problema.

Cabe señalar que algunas limitantes a este método son: el nivel de las opiniones recogidas pueden ser superficiales, en algunas ocasiones el tiempo puede ser una limitante

importante en el valor de la discusión, asimismo el número de integrantes puede no ser suficiente para lograr los objetivos deseados (Beal y Boleen, pp-12-14, 1974).

Resumiendo. Se tiene un auditorio que será subdividido en grupos de 6:



Se elige un secretario y un presidente y se discute 6 minutos

El presidente lee el informe ante la asamblea general. (Beal y Boleen, pp-56-87, 1974)

5.3.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

En el siguiente artículo, tratamos de definir el concepto de clima organizacional, con el fin de conocer el funcionamiento interno de la organización. Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por

consiguiente en la productividad de la empresa, la dependencia, la fábrica, cualquier organización. .

Toda organización tiene propiedades o Características que poseen otras Organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y ésto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Dessler plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque Estructuralista de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”

El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts: “La opinión que el empleado se forma de la organización”.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Waters, representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.”

Luc Brunet señala a los investigadores James y Jones los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista, estos son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como: “Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”

La medida perceptiva de los atributos individuales representa una definición que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción. Los principales defensores de esta tesis definen el clima como: “Elementos meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización”. Las definiciones de clima organizacional explican Que: • El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma e decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones sí como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de panificación. La forma en que se establece el istema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control, ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada. (www.wikipedia.com)

5.3.5 REUNIONES DE TRABAJO

Facilitan él dialogo y fomentan las relaciones personales, sobre todo entre empleados que no suelen interactuar entre sí frecuentemente por encontrarse separados.

Las reuniones suelen celebrarse a diferentes niveles empresariales. Las reuniones mal planificadas pueden convertirse en una perdida de tiempo fenomenal que tenga como consecuencia una reducción de la productividad de la empresa también se puede reunir el comité organizador de un evento para señalar los objetivos a llevar a cabo y como van a determinar los caminos de acción, a quien se va a recurrir para facilitar mejor el proceso en el logro de objetivos. en las reuniones de trabajo de eso precisamente se trata de “trabajar” de darle solución a los problemas de cualquier índole de que se trate, ya sea de entablar relaciones publicas como de adquirir algún crédito, etc. (www.mitecnologico.com).

FUENTES CONSULTADAS

- Beal, George y Boleen, Joe CONDUCCIÓN Y ACCIÓN
DINÁMICA DEL GRUPO.
Edit. SEP-Setentas
México. 1974.
- Degortari, Sergio y Orozco Emiliano HACIA UNA COMUNICACIÓN
ADMINISTRATIVA INTEGRAL.
Edit. Trillas. México.1983
- www.mitecnologico.com http://mitecnologico.com.mx
2009
- www.monografias.com http:// monografias. Com.
2009
- Thomas, David y Fryar,Maridell BUSINESS COMMUNICATION TODAY!
Edit. National Textbook Company
Lincolnwood,U.S.A. 1988
- www.wikipedia.com http://wikipedia.org
2009

FUENTES CONSULTADAS

- Beal, George y Boleen, Joe CONDUCCIÓN Y ACCIÓN
DINÁMICA DEL GRUPO.
Edit. SEP-Setentas
México. 1974.
- Bellows,R, Wilson,Q y
Odiome,S EXECUTIVE SKILLS.
Edit. Prentice Hall
Chicago. 1962
- Cochran-Smith. “Word processing and writing in elementary
Classrooms” en A critical review of related
literature. En
Review of Educational Research, 61, 107-155;
Daiute, C. USA. 1991
- Coseiru, Eugene LAS LENGUAS INDOEUROPEAS.
Edit. Gredos
Madrid. 1984
- Davis,K HUMAN BEHAVIOUR AT WORK
Edit. Mc. Graw Hill
Nueva York. 1981
- Degortari, Sergio y Orozco
Emiliano HACIA UNA COMUNICACIÓN
ADMINISTRATIVA INTEGRAL.
Edit. Trillas
México.1983
- De la Canal, J. Mejore su ortografía
Editores Mexicanos Unidos,
México 2003.
- Dubalt Krauss, Miguel TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
ADMINISTRATIVA.
Edit. Textos Universitarios.

México.1989

Dubois, et Al.

DICCIONARIO DE LINGÜÍSTICA.

Edit. Anagrama

España, 1979.

Eco, Humberto

APOCALÍPTICOS E INTEGRADOS.

Edit. Lumen TusQuets

Barcelona. 1969

Escolar.com

<http://escolar.com>

2009

Garcia, Gomez. J

www.etnografo.com/discurso_politico.htm

2009.

Goldhaber, Gerald

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Edit. Acribia S.A

México.1991

Gonzalez, Reyna,

MANUAL DE REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN
DOCUMENTAL

Ed. Trillas.

México. 1999

Lamarca L. María J.

Hipertexto: El nuevo concepto de documento
en la cultura de la imagen.

www.hipertexto.info/documentos/escritura.htm.

2010

[www.mi tecnologico.com](http://www.mi-tecnologico.com)

<http://mitecnologico.com.mx>

2009.

www.monografias.com

[http/ monografias.com](http://monografias.com).

2009

- Moreno Aguilar, A. Ortografía y Gramática.
Ediciones Larousse.
Argentina, 2000
- Petrovsky, A PSICOLOGÍA GENERAL.
Edit. Textos Universitarios.
México, 1980.
- Richmond, P.G INTRODUCCIÓN A PIAGET.
Edit. Anagrama, Barcelona.
España, 1981.
- Rodriguez, Neftalí, TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN 1 Y 2,
Edit. DGTI
México. 1996
- Rojas,F. Gilda, IDENTIFICACIÓN DE IDEAS IMPORTANTES EN
UN TEXTO. Edit.UNAM.
México. 2008.
- Thomas, David y Fryar,Maridell BUSINESS COMMUNICATION TODAY!
Edit. National Textbook Company
Lincolnwood,U.S.A. 1988
- Van Dijk, T. Analisis de Texto.

Edit. Gredos.

España, 1985
- www.wikipedia.com <http://wikipedia.org>
2009
- Wright, Charles COMUNICACIÓN DE MASAS
Edit. Paidos Studio
México. 1988

