

INTRODUCCION

La comunicación como tal es un proceso en el cual interactúan dos o mas personas intercambiando ideas, gustos y preferencias a través de mensajes y esto se da en las relaciones interpersonales ya sean afectivas o laborales, pero actualmente dado el estilo de vida acelerado y estresante las personas tiene poca o ninguna disposición para comunicarse realmente entre si, es por ello que aunque actualmente la tecnología es mas eficiente y rápida y podemos “comunicarnos” mejor, esto no se da verdaderamente porque no escuchamos las necesidades de quienes se encuentran a nuestro alrededor ya sea nuestros padres, hermanos, o bien a nuestros compañeros de trabajo.

La presente investigación nace de la inquietud de saber porque en la Institución Educativa en donde se realizó el estudio había tantos problemas para llegar a acuerdos sobre el plan de trabajo que ha de llevarse a cabo cada ciclo escolar, así como también en la realización de otras funciones, es por eso que nos dimos a la tarea de investigar como se daban las relaciones de comunicación entre el personal de la Institución Cam 45J, encontrando serios problemas de comunicación interpersonal que se dan al interior de la escuela, por lo que se decidió por titular nuestra Investigación: “ Estrategias de Comunicación Interpersonal para capacitar a empleados del Centro de Atención Múltiple (Cam 45J) de Guaymas, Sonora”. En donde en cinco capítulos haremos un análisis detallado de la problemática antes mencionada.

En el primer capitulo, **Acercamiento teórico del problema** se hace un recuento acerca de la historia de la Institución Cam 45J, desde su nacimiento y

cada una de las etapas por las que ha pasado, hasta el momento actual. Siguiendo con el capítulo dos, **¿Qué es la comunicación?**, definimos el concepto de comunicación, haciendo también un breve relato de sus antecedentes, pasando por los modelos de comunicación y como aplicarlos. Es en el Tercer capítulo, **Importancia de las estrategias**, a partir de la definición se empiezan a ligar conceptos para construir la plataforma que ha de servir de base en la explicación teórica sobre la problemática porque se integran nuevos conceptos como cultura y comunicación organizacional y los flujos de la comunicación, que habrán de darnos un panorama de conocimiento mas amplio para desarrollar nuestra problemática.

en el cuarto capítulo, **Diagnóstico de la Comunicación Organizacional del Cam 45J en cuadros de Medición de variables y Mapas Mentales**, se dan a conocer las fortalezas y debilidades que se viven en la Institución, por lo que en el capítulo cinco, **Planeación de un área interna del Cam 45J**, se hace la propuesta de implementar un departamento de comunicación que funcione como mediador entre la dirección y el personal, para que a través de estrategias de capacitación en comunicación Interpersonal ayudara a corregir las prácticas equívocas que se tienen en la escuela y que no le permiten avanzar en la dirección deseada.

VITRINA METODOLÓGICA

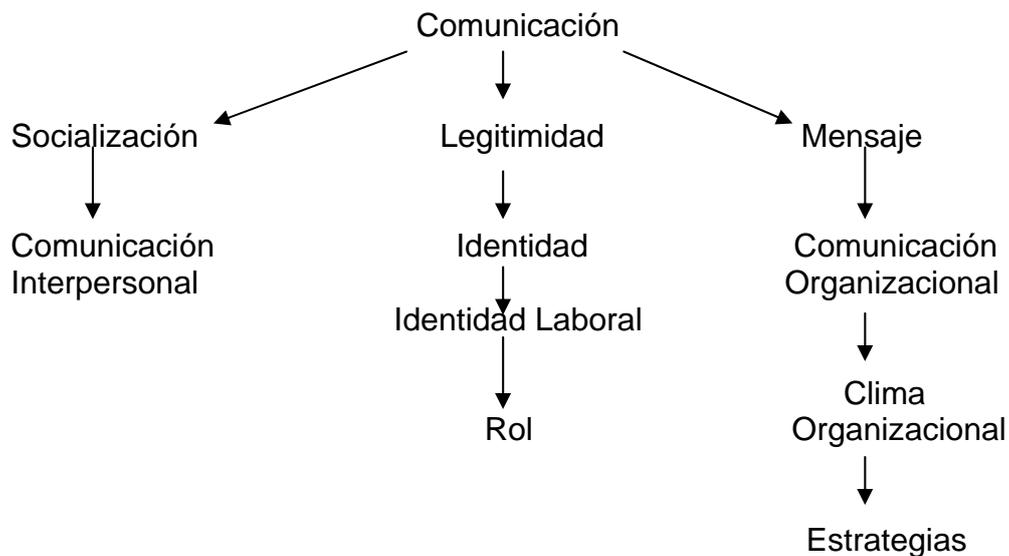
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Estrategias de Comunicación Interpersonal para capacitar a empleados del Centro de Atención Múltiple (CAM 45J) de Guaymas Sonora.”

EJES CONCEPTUALES

Comunicación, Comunicación Organizacional, Comunicación Interpersonal, Mensaje, Socialización, Estrategias, Identidad, Identidad Laboral, Clima organizacional, Legitimidad, Rol.

ESQUEMA CONCEPTUAL



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Partimos de la idea de que la comunicación es la base de toda buena relación sea ésta laboral o afectiva, por lo tanto debemos conocer si las condiciones son propicias para que esta se de dentro de una institución pública educativa como el Cam 45J.

Mi problema de investigación es que en el Cam 45J existe una mala comunicación interna debido a que no existen estrategias comunicativas adecuadas que permitan el proceso de interacción entre los miembros de esta institución, por lo que al no haber mecanismos integradores tales como: un periódico mural, revista interna, participación objetiva basada en la misión de la institución, además de un proceso de comunicación que posibilite la identidad del Cam 45J, hace que al interior exista una total desarticulación del mensaje, así como también de capacitación, la cual es fundamental porque el Cam 45J como cualquier otra empresa requiere de personal calificado y motivado para poder adaptarse al ritmo de trabajo y a los cambios del entorno.

La Escuela de Educación especial nace en Guaymas en la década de los años 70's por un grupo de personas encabezado por la Directora del IPIES (Instituto de Protección a la Infancia del Estado de Sonora) y un maestro en educación Especial, con la finalidad de crear una escuela especial para niños con necesidades especiales, en la cual atenderían cualquier tipo de discapacidad tanto motriz, como auditiva o intelectual. Es así que se empieza a trabajar con niños en edad de nivel preescolar y primaria y posteriormente pasar al nivel de capacitación laboral en donde les daban las nociones generales en algún taller como cocina.

Es hasta el año de 1990 que se trabajó como un solo plantel y a partir de ese mismo año, por problemas de índole administrativa, se da la separación del plantel, surgiendo tres centros del que antes fue uno solo, naciendo también el CAM 45J, como una institución independiente con sus propios lineamientos y autónomo en la toma de decisiones en cuanto a sus alumnos y al personal que se fue incrementando poco a poco hasta llegar a la plantilla de diez personas, que son las que actualmente laboran en el CAM 45J, de los cuales 5 son instructores, un Director, un Psicólogo, una trabajadora social, una secretaria y un intendente.

Es por ello que dentro de este contexto educativo la comunicación cumple con un papel trascendental al ser una fuente transmisora de valores, por lo que mi problema radica en que no existe una comunicación interpersonal entre el personal de la escuela C.A.M 45J, pues no existe una identificación con los elementos que representan a la escuela tales como su visión, su misión y sus valores y al no haber una apropiación de los elementos por parte de los trabajadores tampoco habrá una cultura organizacional que refleje lo que es la institución hacia sus públicos internos y externos. Una cultura organizacional promueve la participación activa de los integrantes de la institución a través de hábitos tales como, portar el uniforme de la escuela, saber que hace la institución por medio de periódico mural, revista o folletos, señalamientos externos para saber en donde esta ubicada la escuela y la difusión a través de medios masivos como el periódico o la radio para darse a conocer a la comunidad. La cultura organizacional nace sobre la base de una buena comunicación interpersonal.

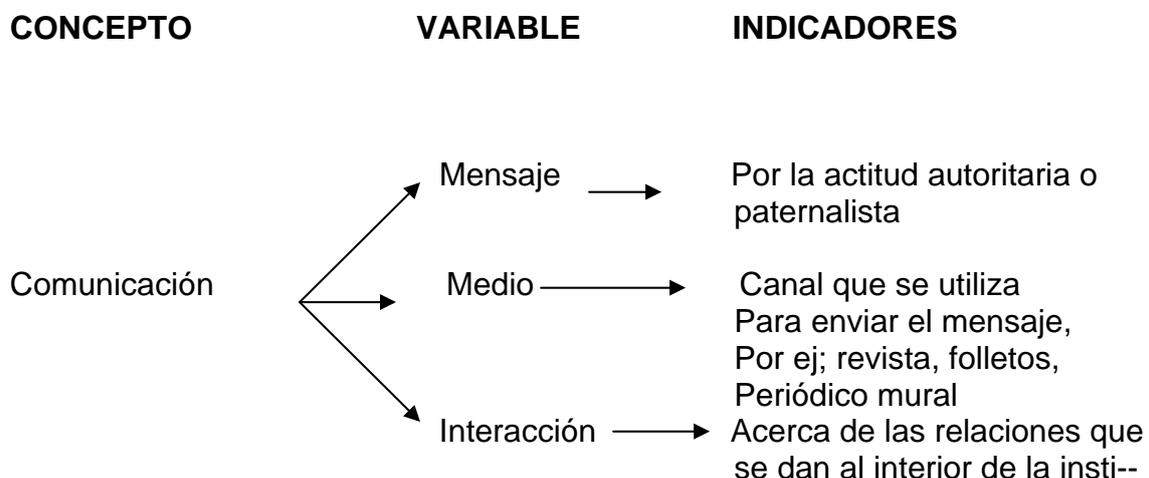
De esta manera el director junto con su equipo de trabajo establece las estrategias que habrán de regir el ciclo escolar para mantener una adecuada comunicación con los muchachos y con los padres de familia en la formación del educando, pero mi pregunta es: así como se establecen las pautas necesarias de comunicación con los alumnos y los padres de familia, ¿no se deberían de crear también para el personal del CAM45J?, ¿habría algún beneficio si se crearan los espacios necesarios en cuanto a estrategias de capacitación para una mejor comunicación?.

Estas son algunas de las interrogantes que trataremos de responder mediante el siguiente trabajo.

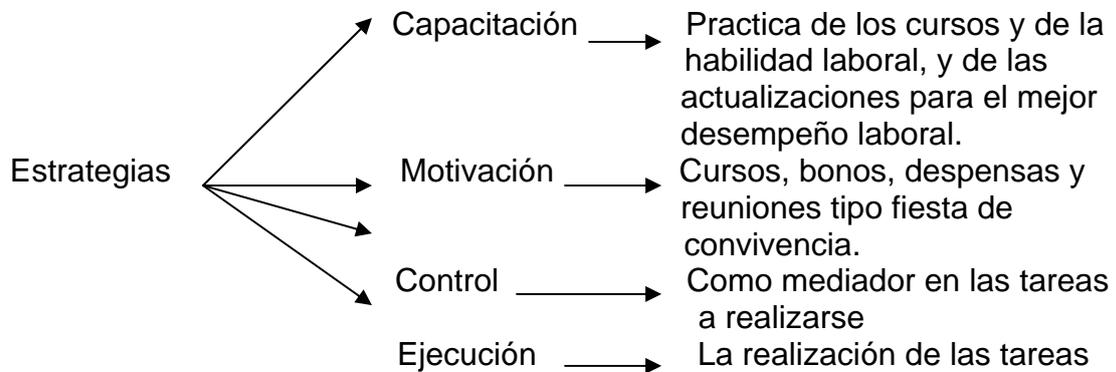
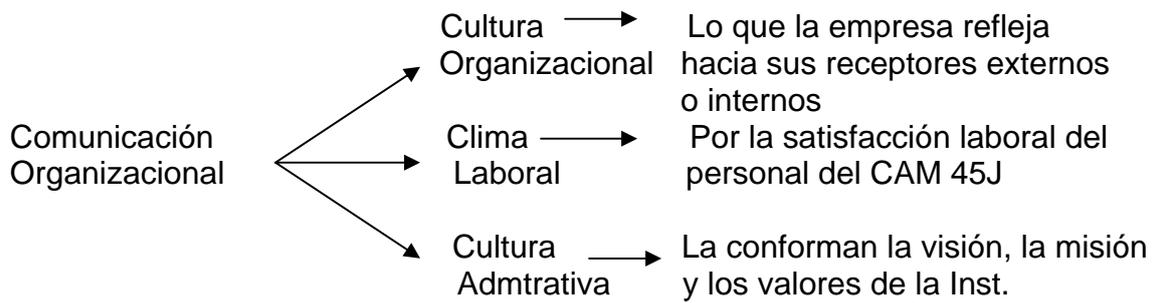
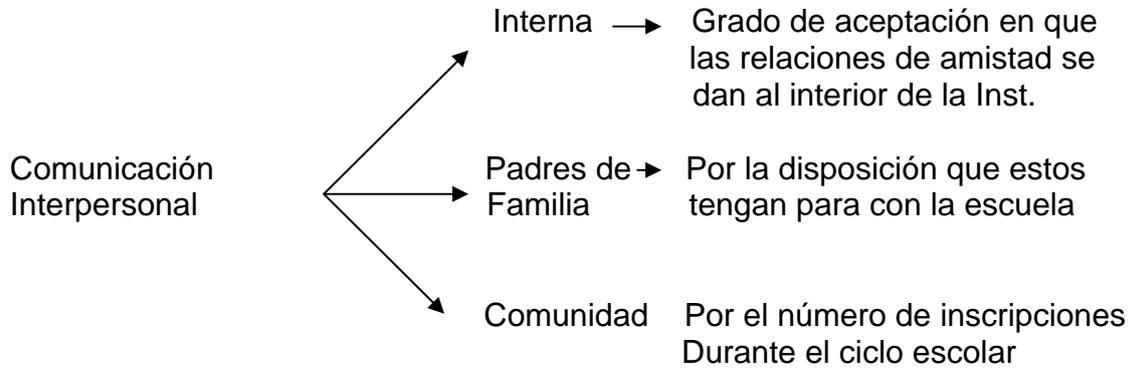
IDENTIFICACIÓN DE CONCEPTOS

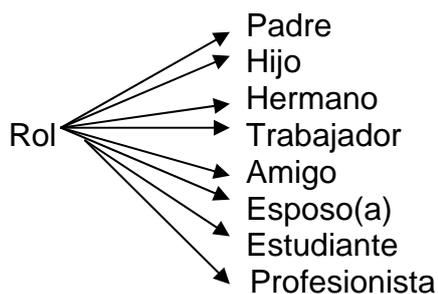
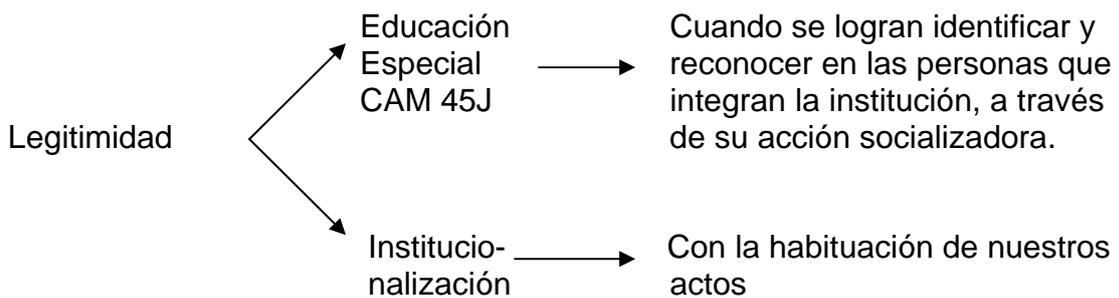
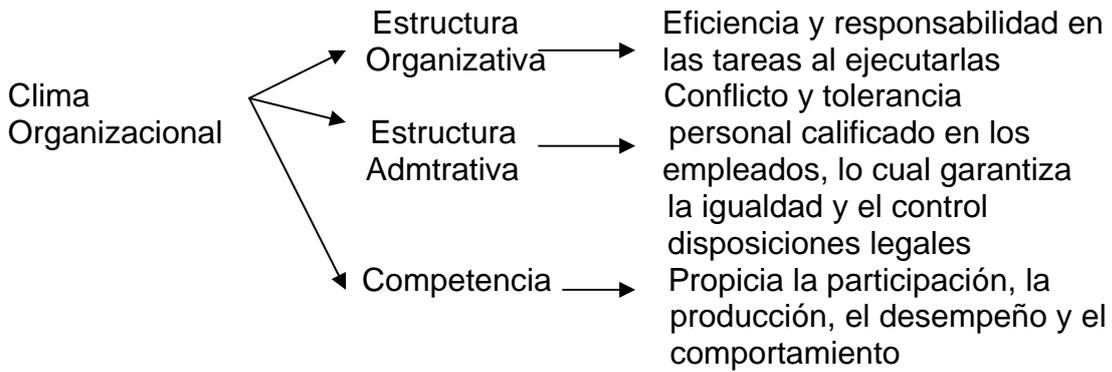
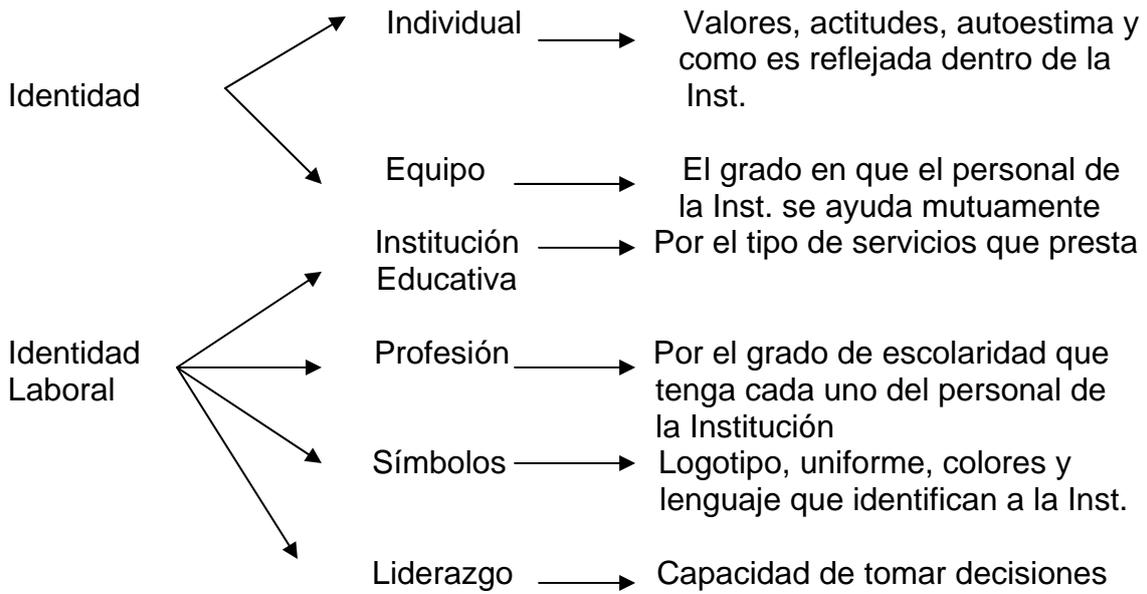
Comunicación
 Comunicación Interpersonal
 Comunicación Organizacional
 Estrategias
 Legitimidad
 Identidad
 Identidad Laboral
 Clima Organizacional
 Rol

INDETIFICACIÓN DE CONCEPTOS EN VARIABLES E INDICADORES



tución (si son laborales o afectivas o las dos)





ARGUMENTOS DE LA TEORÍA

Para el presente trabajo de Investigación se utilizó la teoría de la sociología del conocimiento según Berger y Luckmann, por ser la que nos explica el comportamiento social de los individuos dentro de la sociedad y como a través de la socialización construimos la realidad en la que vivimos por lo que al estar dentro de una sociedad el ser humano interactúa con el ambiente que lo rodea y también con el orden institucional, cultural y social que se han encargado de mediatizar aquellos a quienes se encuentran a cargo, por lo que el orden social es un producto humano realizado por el hombre en su continua externalización, lo que nos lleva a que toda la actividad humana está sujeta a la habituación, todo acto que se repite con frecuencia crea una pauta que luego puede reproducirse con economía de esfuerzos y son estos mismos actos de habituación lo que nos lleva a la institucionalización, la cual dicen Berger y Luckmann aparece cada vez que se da una tipificación recíproca de acciones habitualizadas por tipos de actores. Un sector de la actividad humana se institucionaliza cuando es sometido al control social.

El mundo institucionalizado se experimenta como realidad objetiva y tiene una historia que antecede al nacimiento del individuo y no es accesible a su memoria.

“El proceso por el que los productos externalizados alcanzan el carácter de objetividad se llama objetivación”¹. La externalización y la objetivación son momentos de un proceso dialéctico continuo.ⁱ

Las instituciones al imponer autoridad sobre el individuo legitiman un mundo social ordenado y controlado, al pasar de una generación a otra los conocimientos, estoy legitimando ese primer conocimiento, se esta transmitiendo información de porque las cosas son como son y nos explica el origen de nuestro mundo, de nuestras instituciones y como han sido construidas socialmente, de esa manera legitimamos el conocimiento y es digno de ser transmitido para perpetuar nuestro sistema y su orden social. Por medio de la legitimación se puede unir dos universos, el de los significados objetivados socialmente y el de los significados subjetivamente reales, es decir los de cada individuo.

Dentro de las instituciones se cubren ciertos roles que tienen que ver con las tipificaciones recíprocas del comportamiento, pues estos representan el orden institucional, los roles son intercambiables, un individuo puede adoptarlos según la situación en que se encuentre.

También trataremos el punto de la identidad que es aquella en donde el individuo aprende a internalizar los conocimientos que le son accesibles de su realidad, y los aprende gracias a dos momentos dentro de su existencia que son: la socialización primaria y la socialización secundaria.

En la primera es en la cual el individuo atraviesa en su niñez y por medio de ella se convierte en un miembro de la sociedad, siendo la familia los promotores principales de transmitir los conocimientos básicos que le permitirán interactuar en la sociedad, es por ello que esta cargado del elemento afecto o cariño.

En la socialización secundaria es aquella en donde el individuo ya socializado entra a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad, es la internalización de submundos institucionales, su alcance y carácter se determinan por la complejidad de la división del trabajo y la distribución social del conocimiento. (Berger y Luckman 2003:)

VALORACIÓN CRÍTICA DE LA TEORÍA

A través de la teoría de la sociología del conocimiento y la teoría del modelo interpersonal de comunicación pretendemos aclarar porque la

comunicación entre los seres humanos juega un papel importante para que cualquier relación prospere; sea ésta afectiva o laboral, porque por un lado la teoría de la sociología del conocimiento se encarga del proceso de la construcción de la sociedad y la teoría del modelo interpersonal de comunicación se ocupa de la interacción entre dos o más personas para el intercambio de mensajes; Es por ello que a través de estas dos teorías trataremos de comprender porqué las instituciones no logran tener una comunicación interna adecuada y por lo tanto no reflejan lo que son y lo que hacen.

Los seres humanos a través de nuestros actos cotidianos aprendemos a diferenciarnos de los demás, lo cual nos da una identidad que es producto de nuestros conocimientos acerca de la sociedad y las instituciones de la cual formamos parte y que nos guste o no ejercen un orden social sobre nosotros, así mismo al desempeñarnos dentro de una institución educativa en la cual se aplica el modelo interpersonal de comunicación adecuadamente, en donde posicionemos los valores que le dan sentido a la institución que tiene que ver con la misión y la visión los cuales están legitimados en la comunicación interpersonal a través de la cual se envíe el mensaje correctamente al personal propiciando que cada quien aprenda a reconocer e identificar el rol que cada uno habrá de desempeñar dentro de la institución y por ende esto nos dará un control y un orden sobre las tareas a realizar por cada uno dentro del espacio laboral que compartimos con otros, con los cuales tenemos que interactuar para que haya una buena comunicación y se puedan cumplir los objetivos de la institución de la cual formamos parte, de esta manera la

comunicación será fluida y la socialización constante por la interacción recíproca entre los elementos de la institución.

METODOLOGIA

Las técnicas metodológicas a utilizar fueron principalmente las entrevistas de semi profundidad o semi estructuradas, técnica cualitativa útil para la obtención de datos, que es familiar de la entrevista de profundidad de la cual se dice que “no es otra cosa que una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación, o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales... implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente...

Una diferencia específica distingue a la entrevista en profundidad de la observación participada y es la artificialidad con la que normalmente se lleva a cabo la entrevista... La entrevista en profundidad, reposa exclusivamente en la experiencia vicaria transmitida al investigador a través de la conversación con otro actor social La entrevista crea un marco artificial y artificioso de recogida de datos en el que, fruto de la convivencia, se crea una relación intensa entre investigador que entrevista y actor social entrevistado...

El investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo... La

entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación.., comprende un esfuerzo de “inmersión” (más exactamente de re-inmersión) por parte del entrevistado frente a, o en colaboración con, el entrevistador que asiste activamente a éste ejercicio de reposición cuasi teatral.. es una reconstrucción post festum, a diferencia de la observación participada que presencia el festum in vivo'².

Haremos mención a la diferencia existente entre dichos tipos de entrevista, lo cual radica en la profundidad con que se elabora la misma; ello depende de los objetivos que se tengan para la investigación, por recurrir a un ejemplo, una entrevista de profundidad es útil para un proyecto en que se requiera abordar la vida de alguien, su caso exclusivo y concreto minuciosamente, no deja escapar ningún elemento importante del sujeto.

Por otra parte, la entrevista de semi profundidad o semi estructurada, se desarrolla con base en preceptos específicos del sujeto es decir, sin ser necesario abordar toda su existencia o gran parte de ella, se selecciona solamente aquello importante para la investigación o fenómeno de interés, los conceptos más acertados para encontrar lo que se busca, por ello no son tan detalladas como las primeras; pero puede decirse que la cita anterior define los aspectos básicos de ambas, lo que buscan, y bajo qué circunstancias generalmente se llevan a cabo.

2 Ruiz Olabuénaga. “La decodificación de la vida cotidiana “. Ed. Universidad de Deustro. Bilbao, 1959. p. 125-126.

Recurrimos además a la aplicación de mapas mentales y conceptuales, como guías visuales de apartados; éstos ayudan a sintetizar el contenido de los mismos. En la vitrina metodológica, se muestran mapas conceptuales que sintetizan los elementos importantes del trabajo.

El término fue desarrollado por Novak (1977) como un lenguaje para “la descripción y comunicación de conceptos dentro de la teoría de la asimilación, una teoría del aprendizaje que ha tenido una enorme influencia en la educación... La teoría está basada en un modelo constructivista de los procesos cognitivos humanos... la teoría de asimilación describe cómo el estudiante adquiere conceptos, y cómo se organizan en su estructura cognitiva. La premisa fundamental de Ausubel es ilusoriamente simple: El aprendizaje significativo resulta cuando nueva información es adquirida mediante un esfuerzo deliberado de parte del aprendiz por ligar la información nueva con conceptos o proposiciones relevantes preexistentes en la estructura cognitiva del aprendiz. (Ausubel et al., 1978, p. 159)

Ausubel argumenta que el factor individual más importante que influye en el aprendizaje es lo que el estudiante ya sabe... propone que la estructura cognitiva se puede describir como un conjunto de conceptos, organizados de forma jerárquica... por convención, las ligas se leen de arriba hacia abajo a menos que incluyan un punto de flecha... Cuando las palabras seleccionadas para representar los conceptos y ligas se escogen cuidadosamente, los mapas pueden ser herramientas útiles para observar matices de significado.., son usados para ayudar a aprender cómo aprender”³

³ Lectura asignada en la clase de seminario de investigación regional II. “Colaboración en la construcción de conocimiento mediante mapas conceptuales “. Varios autores. E-mail: acanas@ai.uwf.edu P. 1. Lectura extraída de Internet.

Los mapas mentales por otra parte sirven para representar con imágenes un concepto o idea concreta de algo; esto se basa en la forma en que funciona la mente humana, relacionando una idea con otra a manera de “brainstorming” o lluvia de ideas, donde existe una idea central que se une por varias ramificaciones con otras que la definen, éstas pueden ser en mayor o menor trascendencia para su representación, los beneficios que brinda el uso de mapas mentales radica en muchas cuestiones.

Las más importantes serían: “ahorra tiempo al anotar solamente las palabras que interesan: entre un 50 y un 95 por ciento, se ahorra tiempo al no leer más que palabras que vienen al caso: más del 90 por ciento del total, se ahorra tiempo más del 90 por ciento al revisar las notas del mapa mental, se ahorra tiempo al no tener que buscar las palabras clave entre una serie innecesaria, aumenta la concentración en los problemas reales, las palabras clave esenciales se hacen más fácil de discernir..., se yuxtaponen en el tiempo y en el espacio, con lo que mejoran la creatividad y el recuerdo, se establecen asociaciones claras y apropiadas entre las palabras clave, al cerebro se le hace más fácil aceptar y recordar los mapas mentales, visualmente estimulantes, multicoloreados y multidimensionales, que las notas lineales, tan monótonas como aburridas.

En cartografía mental, se está constantemente haciendo nuevos descubrimientos y nuevas maneras de ver y entender. Esto constituye un estímulo para el flujo continuo (y potencialmente interminable) del pensamiento, el mapa mental funciona en armonía con el deseo de la totalidad, natural y

propio el cerebro, lo que renueva nuestro normal deseo de aprender, al utilizar constantemente todas sus habilidades corticales, el cerebro está cada vez más alertado y receptivo, y confía más en sus capacidades⁴

También se hizo un análisis general de la comunicación de la cual hay diversas definiciones, pero retomando la definición de Friedrich Dorsch que nos dice que, “es la forma mas importante de interacción social, el proceso de transmisión informativa con estos componentes: el comunicador y el comunicante. La comunicación tiene lugar mediante el lenguaje, la mirada, la mímica, los gestos, los escritos.”⁵.

⁴ Lectura asignada en la clase de seminario e investigación regional II “El libro de los mapas mentales” cap. 8 Dei brainstorming a la cartografía mental p. 91-103.

⁵ Diccionario de Psicología. Friedrich Dorsch. Ed. Herder. Pag. 135

CONCEPTOS

COMUNICACIÓN.- Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. La forma más importante de interacción social, el proceso de transmisión informativa con estos componentes: el comunicador y el comunicante. La comunicación tiene lugar mediante el lenguaje, la mirada, la mímica, los gestos, los escritos.(Friendrich Dorsch, :135)

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.- Es aquella que se realiza entre dos personas o más personas (De la Torre Zermeño, De la Torre Hernández, 95:65).

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.- Una comunicación organizacional propiciará el manejo de las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.

CLIMA ORGANIZACIONAL.- Una buena comunicación interna permitirá una mayor eficacia en las tareas, agilizará los procesos internos, creará sentimientos de pertenencia y motivación y por ende esto permitirá que se mejore el clima organizacional.

ESTRATEGIAS.- “Una estrategia es el conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear las soluciones, determinar los responsables para realizarlas”⁶.

⁶⁻ Alfredo Acle Tomasi. Planeación Estratégica y Control Total de Calidad. ED: Grijalbo. Pág. 84.

CULTURA ORGANIZACIONAL.- Podemos decir que la cultura organizacional se manifiesta por todo aquello que comunica lo que es y hace la empresa, producida por el comportamiento de su personal (Picazo Manriquez, Evadista Lorenzana; 93:50)

ROL.- Los roles aparecen tan pronto como se inicia el proceso de formación de un acopio común de conocimiento que contenga tipificaciones reciprocas de comportamiento. Los roles son intercambiables. (Berger y Luckman 2003;)

LEGITIMIDAD.- Se define como el proceso de explicar y justificar el orden institucional atribuyendo validez cognoscitiva a sus significados objetivados y surge inevitablemente cuando las objetivaciones del orden institucional deben transmitirse a una nueva generación. (Berger y Luckman 2003;)

IDENTIDAD.- Es un fenómeno que surge de la dialéctica entre el individuo y la sociedad, la identidad se forma por procesos sociales.

IDENTIDAD LABORAL.- La identidad de una institución se debe tanto a su realidad objetiva, como a su realidad histórica, desde el mismo momento que nace una institución se da la socialización entre los actores que tipificaran las acciones dentro de la institución logrando con ello la cohesión entre sus miembros, dándole una personalidad propia que se refleje en la comunidad.

HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación, se centra en la idea de que una buena comunicación es la base de toda buena relación ya sea esta laboral o afectiva, y mientras no se den adecuadamente los elementos que integran el proceso comunicativo, como los mensaje, no habrá comunicación.

Mi hipótesis se basa en el planteamiento de que en la institución educativa Cam 45J, no existe un posicionamiento de mensajes internos que posibiliten una comunicación laboral adecuada, así mismo la inexistente comunicación interpersonal al interior el Cam, hace que no legitimen valores propios de una institución como su visión y misión, propiciando con ello una mala cultura organizacional y sentido de pertenencia e identificación por parte del personal.

