

PROYECTO FINAL

por Carmen Aboytes

NÚMERO DE PALABRAS 2087
CONTEO DE
CARACTERES 11628

HORA DE LA ENTREGA 26-FEB-2013 06:26P.M.
Nº DEL TRABAJO 307760000

Nombre: CARMEN ALICIA ABOYTES MELÉNDEZ
Nombre del curso: ALTA DIRECCIÓN Y GERENCIA
Nombre del tutor: EDITH ZÚÑIGA RENDÓN

PROYECTO FINAL: La comunicación como medio constructor de fortalezas en la organización.

Gómez Palacio, Dgo., a 15 de diciembre de 2012.

INDICE

9		
Introducción		2
Planteamiento del problema		3
Marco teórico		4
Desarrollo		7
Conclusiones		10

INTRODUCCIÓN

14

La comunicación al interior de los equipos de trabajo es uno de los elementos más importantes para que puedan alcanzarse los objetivos del equipo o de la empresa.

Esta comunicación, desde mi punto de vista, debe considerar varios aspectos: el primero es recordar que el interlocutor es una persona integral con capacidad creativa y que, al ser contratado en la empresa, tiene el perfil deseado para la actividad que desempeña. Segundo, que como todo lo que se realice dentro de la empresa, debe darse dentro del marco de los principios rectores que regulan su vida. Tercero: requiere ser honesta, es decir, el líder no puede tener un actuar diferente al del discurso. Cuarto: ser bidireccional, pues mientras sólo sean los líderes los que tengan la prerrogativa de comunicar necesidades, objetivos y formas de resolver los problemas, habrá muchos aspectos del trabajo que no se resolverán de la mejor forma posible.

Cuando en la empresa se logra crear un ambiente en el que la comunicación permita establecer acuerdos ganar-ganar, entonces es más fácil lograr que se consigan los objetivos que se persiguen, pues los colaboradores tendrán un verdadero sentido de pertenencia y estarán dispuestos a participar de forma activa, sobre todo si saben que se le considera una persona integral porque el liderazgo de la empresa está basado en principios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

OBJETIVO: Disertar sobre la importancia de la comunicación basada en los principios señalados durante el curso para mejorar la eficiencia de la empresa.

JUSTIFICACIÓN: En muchas empresas la comunicación entre los líderes y los colaboradores se da en sentido unilateral pues se considera que los colaboradores no son lo suficientemente valiosos para la empresa o bien, que sus ideas y aportaciones no modificarán en nada el funcionamiento de la misma. Este paradigma, entorpece el crecimiento personal de los colaboradores, que no se sienten reconocidos como personas integrales y, por ende, el crecimiento de la empresa pues no se nutre del potencial máximo de todos los colaboradores que la conforman.

ALCANCE: el alcance que se pretende para el presente trabajo es inicialmente de tipo teórico, al establecer los fundamentos por los cuales se considera que la comunicación deba considerar a las personas en forma integral y ser basada en principios para lograr que la empresa logre sus objetivos.

LIMITACIONES: No se probarán las propuestas del presente trabajo pero pueden ser útiles para diseñar un programa de capacitación a nivel gerencial para mejorar la comunicación con los colaboradores de menor jerarquía.

MARCO TEÓRICO

TIPO DE EMPRESA A LA QUE SE DIRIGE: Empresa del ramo de la salud.

INFORMACION GENERAL DE LA INDUSTRIA A LA QUE PERTENECE:
Se trata de una empresa sanitaria que atiende niños con discapacidad.

La discapacidad es una de las características que condiciona más vulnerabilidad social pues en nuestro país no hay una cultura que favorezca la inclusión social, “proceso que asegura que todas las personas tienen las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social y política y para disfrutar de unas condiciones de vida normales” (Sin autor, disponible en red), aun cuando se ha formulado la legislación correspondiente a través de la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad publicada el 30 de mayo de 2011.

La discapacidad es condicionada por una o varias deficiencias, que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, “dentro de la experiencia de la salud”, la deficiencia se define como “toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica” (World Health Organization, 1981, citado por Casado, 1991, p. 13), mientras que la discapacidad, dentro del mismo marco, se define como “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (World Health Organization, 1981, citado por Casado, 1991, p. 14).

La rehabilitación, por otra parte, es un “proceso de duración limitada y con un objetivo definido, encaminado a permitir que una persona con deficiencia

alcance un nivel físico, mental y/o social funcional óptimo, proporcionándole así los medios de modificar su propia vida. Puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras medidas encaminadas a facilitar ajustes o reajustes sociales" (Casado, 1991, p. 14-15).

Los centros de rehabilitación, son instalaciones de carácter médico asistencial, donde se realiza el proceso de rehabilitación que, para ser eficiente, requiere la intervención de un equipo en el que participan terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales, médicos especializados en diferentes áreas (medicina de rehabilitación, pediatría, neurología, ortopedia, comunicación humana, psiquiatría), psicólogos y trabajadores sociales, y en el que es tradicional que el médico especialista en rehabilitación ocupe el papel de líder, a veces más bien de forma impuesta.

En algunos centros de rehabilitación, estos equipos funcionan de forma interdisciplinaria, compartiendo experiencias e ideas en relación con la atención de los usuarios. Uno de los fines de estos equipos es que, una vez alcanzados los objetivos planteados para el paciente, éste pueda ser dado de alta con los conocimientos que le ayudarán a mantenerse como una persona integrada a la sociedad, capaz de cuidarse de la forma más autónoma posible y en el caso de las personas cuyas deficiencias son tan severas que le impidan funcionar de forma autónoma en la sociedad, que la familia esté entrenada en los cuidados que deberá proporcionarle para que se mantenga en la mejor condición de salud y con el mejor nivel de participación posible.

Dentro de este marco, y al trabajar con niños con discapacidad y sus familias, quienes se encuentran en un estado emocional muy vulnerable, es importante que los equipos de trabajo tengan una adecuada coordinación entre sí tanto al interior de los equipos como entre ellos, al igual que con las estructuras organizacionales de mayor jerarquía, para así lograr el objetivo principal que, como ya se dijo, es facilitar tanto su integración en los diversos ámbitos de la sociedad como su inclusión en las actividades que todos los días se realizan en escuelas, bibliotecas, centros de reunión, etc., sin importar la severidad de las deficiencias que pueda presentar.

El proceso para egresar a un paciente, por otra parte, debería incluir la participación de todos el equipo que lo atiende y al mismo tiempo, una adecuada comunicación con otros niveles jerárquicos de la organización para garantizar que el egreso se dé de forma correcta, ya que no se toman sólo en cuenta las necesidades del equipo de trabajo que realiza el egreso, sino también las necesidades planteadas de carácter administrativo, como el poder egresar un porcentaje de pacientes a lo largo de un año, para permitir el ingreso de otros y mantener un flujo constante de usuarios de los servicios.

DESARROLLO

ANTECEDENTES DEL TEMA:

La comunicación en cualquier organización es un punto medular, pues de ella depende que todos los integrantes estén claros de los objetivos que se persiguen y de la forma en que su trabajo permite que se alcancen. Sin embargo, no siempre la comunicación es eficiente pues no cumple con el propósito de mantener la claridad de las funciones de la empresa.

13 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual que se plantea es la de una organización en la cual la comunicación dentro de los equipos de trabajo es aceptable pero existe una deficiente comunicación con los niveles gerenciales más altos por dificultades para hacer seguimiento al logro de los objetivos, que son alcanzar el egreso de los pacientes en condiciones óptimas en un tiempo razonable en función de la severidad de las deficiencias que presentan los usuarios del centro. Este es un proceso individualizado.

PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN

Cuando se trabaja en un equipo, como ya se ha mencionado, es necesario que el líder recuerde que es importante no sólo la comunicación dentro del equipo, sino también la comunicación hacia afuera del mismo, principalmente con los elementos jerárquicos superiores para asegurarse de que se tienen los recursos necesarios para continuar cumpliendo la función del equipo (Heller, 1998, p. 40-42).

Un buen líder, de acuerdo con Stephen Covey (1995, p. 135-136) puede utilizar algunas de las siguientes características al comunicarse con su equipo y con sus jefes superiores:

Persuasión. Para lo cual requiere compartir las razones y el razonamiento de una conducta determinada, manteniendo firme su posición al tiempo que manifiesta un auténtico respeto por las ideas y perspectivas del otro.

Delicadeza: para mostrar respeto por los desplantes del otro pero también mostrar cordialidad en sus necesidades.

Aceptación: En el sentido de que se abstiene de juzgar a otros y sin exigirle pruebas que sustenten los que dicen.

Bondad.

Confrontación compasiva. Asegurar que se puede cambiar en un contexto de hacerles sentir que se puede arriesgar iniciativas diferentes sin que eso reste autoridad.

Consistencia: es en parte, el código de valores a través del cual me comunico con otras personas y que debe ser consistente de un momento a otro de la relación.

Integridad: hacer el bien a los demás.

Es fundamental que, adicionalmente a las actitudes personales que como líder se requieren para entrar en contacto con los superiores y los integrantes del equipo, se presuponga que la persona “actúa de buena fe” así como ser consciente del cuidado de la relación con el otro utilizando

esas características o principios, recordando que la relación más eficaz es la relación persona a persona (Covey, 1995, p. 140).

Igualmente, la comunicación con la instancia superior que permita al líder del grupo, convencerlas de la veracidad y validez de sus planteamientos, requiere:

1. Evitar la displicencia de la comunicación.
2. Paciencia.
3. Seleccionar las respuestas proactivas, no sólo las respuestas reactivas a las situaciones que pueden molestar en la relación con los superiores.
4. Suponer siempre lo mejor de los demás.
5. Procurar comprender primero la posición del supervisor o jefe, para entonces solicitarle comprensión respecto de las situaciones que se presenten.

Estas actitudes permitirán establecer relaciones más adecuadas con los superiores y así, mejorar la posibilidad de obtener su apoyo en las relaciones que se toman al interior del equipo.

Además, es importante recordar que es una responsabilidad del líder asegurar una buena relación con los otros grupos de trabajo que operan en la organización, para así favorecer su óptimo funcionamiento y no sólo del propio grupo, así como con los niveles jerárquicos superiores, para favorecer un ambiente en el que puedan alcanzarse los objetivos del equipo.

La comunicación pues, como todo acto relacionado con el liderazgo, debe darse dentro de un marco de principios universales hacia todos los niveles: del líder del equipo a sus integrantes, a sus compañeros de otros equipos y a los niveles jerárquicos superiores. Con los primeros, para lograr que se adhieran adecuadamente a los principios de la organización y que su trabajo, sus ideas y su corazón se pongan al servicio de los objetivos del equipo. Con los equipos compañeros, para que juntos se alineen hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización sin entrar en competencias entre ellos; en este caso, es fundamental evitar la rivalidad entre equipos, tanto caer en la tentación de que el propio equipo sea quien la inicie, como el evitar seguirla una vez que estas actitudes se presentan de parte de los otros equipos. Con los niveles jerárquicos superiores, para poder hacerlos conscientes de los probables retrasos o complicaciones que pueden presentarse para alcanzar las metas señaladas, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades alternativas a las planteadas de forma inicial para conseguir los objetivos en los tiempos señalados o con los retrasos más cortos posibles.

CONCLUSIONES

Como se ha mencionado, la comunicación es un elemento fundamental para conseguir las metas que se han propuesto para el equipo y esta comunicación debe garantizar ser franca, íntegra, honesta y sobre todo, útil, tanto al interior del equipo como hacia los niveles jerárquicos superiores, ya que de otra forma, no se creará el ambiente óptimo dentro de la organización para que el equipo logre sus objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

Casado D. (1999). Introducción a la prevención de deficiencias. En: Alonso Seco JM. Casado D. Curso sobre prevención de deficiencias. Materiales. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. España.

Covey S. (1995). El liderazgo centrado en principios. Versión electrónica disponible en :

Heller R. (1998). Dirigir equipos. Biblioteca esencial del ejecutivo. Grijalbo. México.

Sin autor. ¹⁰ Conceptos: pobreza, exclusión social, vulnerabilidad, inclusión social e ⁴ inclusión activa. Fundación Luis Vives. Consultado el 10 de noviembre de 2012.

http://www.fundacionluisvives.org/temas/inclusion_social/informacion_clave_sobre_la_pobreza_y_la_exclusion_social_en_espana/conceptos_pobreza_exclusion_social_vulnerabilidad_inclusion_social_e_inclusion_activa/index.html

PROYECTO FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

14 %

INDICE DE SIMILITUD

13 %

FUENTES DE INTERNET

6 %

PUBLICACIONES

8 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	discapacidadbolivia.org <i>Fuente de Internet</i>	3%
2	eduso.net <i>Fuente de Internet</i>	2%
3	portal.educacion.gov.ar <i>Fuente de Internet</i>	2%
4	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja <i>Trabajo del estudiante</i>	1%
5	www.once.es <i>Fuente de Internet</i>	1%
6	militaresretiradosdelvalledetoluca.blogspot.com <i>Fuente de Internet</i>	1%
7	www.verdiblanca.com <i>Fuente de Internet</i>	1%
8	theloanspot.org <i>Fuente de Internet</i>	1%
9	www.monografias.com <i>Fuente de Internet</i>	1%
10	web.fundacionluisvives.org <i>Fuente de Internet</i>	< 1%
11	www.economicasunp.edu.ar <i>Fuente de Internet</i>	< 1%
12	www.upoli.edu.ni <i>Fuente de Internet</i>	< 1%
13	www.losrecursoshumanos.com <i>Fuente de Internet</i>	< 1%
14	www.persist.cl <i>Fuente de Internet</i>	< 1%
15	www.martinezsieso.com	< 1%

EXCLUIR CITAS

APAGADO

EXCLUIR COINCIDENCIAS APAGADO

EXCLUIR BIBLIOGRAFÍA

APAGADO