

**Subsecretaría de Educación Superior
Dirección General de Educación Superior Tecnológica
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

“DIPLOMACIA INTERPERSONAL: TRANSITANDO DEL PROBLEMA A LA SOLUCIÓN, ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO”

Informe Técnico de Residencia Profesional que presenta la C.

Alumna
Elina Elfi Berzunza Esquivel

N° de Control 10870025

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesora Interna: M. C. Gabriel Bravo Joachinillo

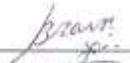
Juan Sarabia, Quintana Roo
Diciembre 2014

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Elina Elfi Berzunza Esquivel**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M.C. Gabriel Bravo Joachinillo, el asesor externo el C.P. José Abelardo Romero Alamilla, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado "**DIPLOMACIA INTERPERSONAL: TRANSITANDO DEL PROBLEMA A LA SOLUCIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**", que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



M.C. Gabriel Bravo Joachinillo

Asesor Externo



C.P. José Abelardo Romero Alamilla

CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
I) INTRODUCCIÓN.....	1
II) JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
III) OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
3.1 GENERALES.....	5
3.2 ESPECIFICOS.....	5
IV) CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA.....	6
ESTRUCTURA ORGANICA DE LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO.....	7
ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DEL ÓRGANO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO.....	9
V) PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN.....	11
VI) ALCANCES Y LIMITACIONES.....	12
VII) MARCO TEÓRICO.....	13
7.1 LAS RELACIONES HUMANAS.....	13
7.2 COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.....	14
7.3 RELACIONES INTERPERSONALES.....	19
7.4 DIPLOMACIA.....	27
VIII) PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	30
IX) RESULTADO (PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS).....	32
X) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
XI) FUENTES DE INFORMACIÓN.....	39
XII) ANEXOS.....	40

I) INTRODUCCIÓN

El proyecto “Diplomacia Interpersonal: Transitando del problema a la solución, entre los trabajadores de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo”. Fue desarrollado en la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo que se encuentra ubicado en la ciudad de Chetumal Quintana Roo; con el objetivo de Optimizar las buenas relaciones entre los trabajadores de la Institución a través de la Diplomacia, transitando de los problemas a la solución, mejorando las buenas relaciones laborales.

La diplomacia interpersonal se refiere a la aplicación de la inteligencia y el tacto en conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Se realiza bajo los principios de paz y de los acuerdos de cooperación y de la permanente promoción del respeto mutuo, incluyen el diálogo y acuerdo con la participación de todos, en relación a la implementación y el efectivo cumplimiento de los acuerdos en el ámbito laboral.

La adecuada forma de solucionar los problemas laborales en las instituciones ha ido cambiando con el paso del tiempo, la diplomacia va perdiendo poder frente a la solución de los conflictos por lo que fue necesario optimizar la forma idónea de negociación, más que por la fuerza, la propaganda, o el recurso del derecho, y por otros medios pacíficos diseñados para promover la negociación.

Este método benefició a los trabajadores y a la institución, se les hizo de conocimiento a cada una de las áreas para que empiecen a implementarlo. Iniciamos con la definición de los objetivos generales y específicos, el cual nos sirvió para medir el avance, así como las actividades realizadas para llegar a tal fin. Seguidamente con el “Problema a Resolver” describe la problemática que se abordó durante el desarrollo del proyecto, esto es, ¿Qué se hacía? ¿Cómo se realizaba? Después con la “Justificación” menciona por que fue necesario y como beneficio a los usuarios en general, además de la caracterización del área en la cual se desarrolló el proyecto. Más adelante se verá el “Fundamento Teórico”; este contiene las bases teóricas que nos ayudaron para desarrollar el proyecto, esto es, la definición de las terminologías que se usaron en un aspecto contextual en el proyecto. “Procedimiento y Descripción de las Actividades Realizadas”, se detalla todo el procedimiento seguido para cumplir con el objetivo planteado desde el principio, esto es la descripción de la metodología, principalmente el análisis y el diseño. Que se logró y que no se logró se planteara en los Alcances y limitaciones. Y por último los “Resultados” presentan lo que se obtuvo durante el periodo de vida

del proyecto, esto es, transitando de los problemas a la solución, explicando el procedimiento anterior y lo obtenido en él.

Finalizando con las “Conclusiones y Recomendaciones” con un toque personal de todo el proceso del proyecto.

II) JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Impacto Social

Nos encontramos con un conjunto de personas ciudadanos; profesionales, empleados, que buscan incansablemente la armonía y el respeto mutuo dentro de la institución. La tolerancia al estrés, la adaptabilidad a un entorno, la visión de las relaciones laborales y la capacidad de establecer contactos profesionales estables pueden ser de gran impacto para la institución y para la búsqueda de nuevas estrategias que permitan crear un ambiente de cordialidad y armonía entre sus trabajadores. En este sentido, tanto el trabajador como la institución deben trabajar en la recuperación de la confianza.

El valor añadido reside en la coherencia y en la capacidad de construir un ambiente agradable con uno mismo a través de la comunicación.

Frente a los conflictos entre los miembros de ésta organización, el diplomático debe convertirse en un articulador fiable de mensajes. En la “diplomacia”, la credibilidad se cimenta sobre la transparencia y la capacidad de negociación. Además de la capacidad de relacionarse y de escuchar, la capacidad de formular un propósito común y amplio, comunicar los objetivos de una acción, motivar el trabajo en colaboración y reducir la conflictividad, es vital.

Impacto académico

Es una iniciativa personal como estudiante en la profesión de Ingeniería en Gestión Empresarial, colaborar en las tareas de la investigación de un proyecto como éste.

El Impacto Académico requiere que cada institución de educación superior o universidad, demuestre de manera activa su apoyo a todos los estudiantes año con año para el logro de nuestros objetivos.

El papel crucial de la educación superior tanto en el desarrollo económico y social, es comprometerse a utilizar la educación como un instrumento para enfrentar y darles solución a los problemas que se nos presenten en la vida como profesionistas.

Aún nos falta mucho camino para aprender, por eso nos damos a la tarea de seguir investigando y demostrar que somos capaces de buscar y encontrar las soluciones a los conflictos que se presenten.

Impacto tecnológico

Los avances tecnológicos en comunicación, permiten a la gente intercambiar información más libremente. En la actualidad se dispone de sistemas capaces de relacionarse inteligentemente. Las tecnologías de hoy traspasan varias líneas de organización e incluso permiten la eliminación de algunas de ellas. Las tecnologías de información aceleran muchas de las funciones de comunicación, y control, tradicionalmente desempeñadas por los administradores.

La comunicación ha cambiado considerablemente en las últimas décadas, debido principalmente a las posibilidades que ofrece Internet. Tomando en cuenta simplemente su impacto en las relaciones interpersonales, se ha visto un abandono cada vez mayor del contacto presencial en pos de encuentros virtuales.

La Institución necesita más trabajadores con el espíritu de servir y entusiasmo, las habilidades de estos trabajadores para dialogar unos con otros con armonía, permitirán producir a la Institución la tecnología adecuada y brindar instrucciones para su eficaz y eficiente uso.

Impacto ambiental

En lo que se refiere al ambiente, la capacitación para la prevención de riesgos e incidencias influirá para desempeñar correctamente el trabajo.

El quehacer diario ocupa nuestra mente y desechamos todo lo que no es agradable a nosotros. Se necesita navegar en una empresa que tenga el carácter de negociación y tacto para la solución de los problemas, tendría la influencia de hacer bien las tareas que se nos encomienda y por ende utilizar bien los equipos y material para el cumplimiento de los objetivos de un plan trabajo de una organización. Utilizar correctamente las instalaciones, incurrirán al sano mantenimiento de los edificios y la propia seguridad del trabajador, permite realizar las tareas diarias con el ánimo de sentirse seguros y protegidos.

Ayudar al medio ambiente en ahorro de energía eléctrica, evitando trabajos innecesarios quedando tiempo para las relaciones sociales entre los trabajadores.

III) OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 GENERALES

Optimizar las buenas relaciones entre los trabajadores de la Institución a través del uso de la Diplomacia interpersonal, transitando de los problemas a la solución.

3.2 ESPECIFICOS

- Recaudar información sobre el proceso general de la empresa, para tener una visión más amplia de sus labores diarias.
- Diseñar mediante un plan de capacitación para todos los trabajadores involucrados.
- Actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para que el personal de la institución pueda relacionarse y trabajar en equipo, según su competencia a la que pertenece.

IV) CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Auditoría Superior del Estado tiene su concepción en el año 1976, denominándose como hasta recientes fechas Contaduría Mayor de Hacienda, con facultades de revisión y glosa de la cuenta pública del Estado, Municipios y demás dependencias que manejarán caudales propios del Estado.

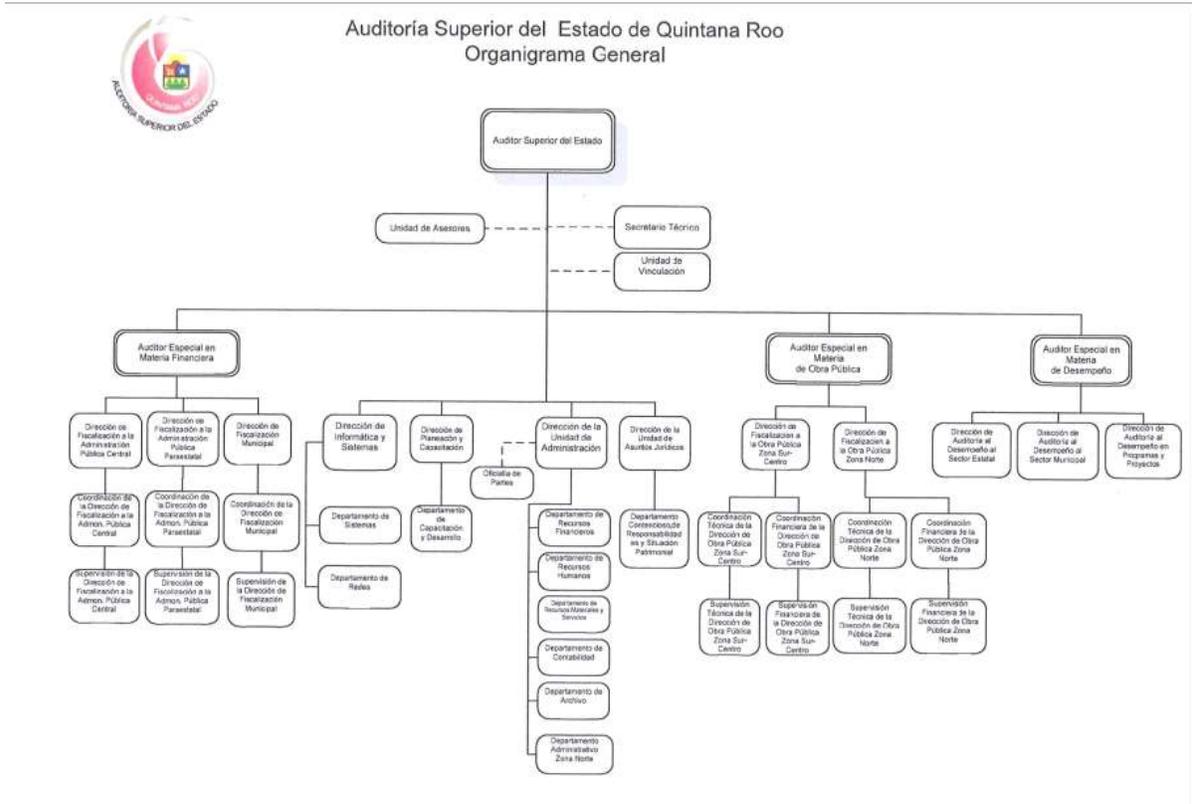
Misión

Garantizar una adecuada fiscalización en el manejo de los recursos públicos, impulsando la cultura de la transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la confianza ciudadana en sus instituciones.

Visión

Ser un Órgano de Fiscalización vanguardista, profesional y transparente, reconocido por su autonomía, eficacia, eficiencia, economía y capacidad técnica.

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO.



**LA ACTIVIDAD SE REALIZÓ EN LA UNIDAD DEL ORGANO DE EVALUACIÓN
Y CONTROL INTERNO DE LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO.**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DEL ÓRGANO DE EVALUACIÓN Y
CONTROL INTERNO.**

1. Dirección de la Unidad de Evaluación y de Control Interno

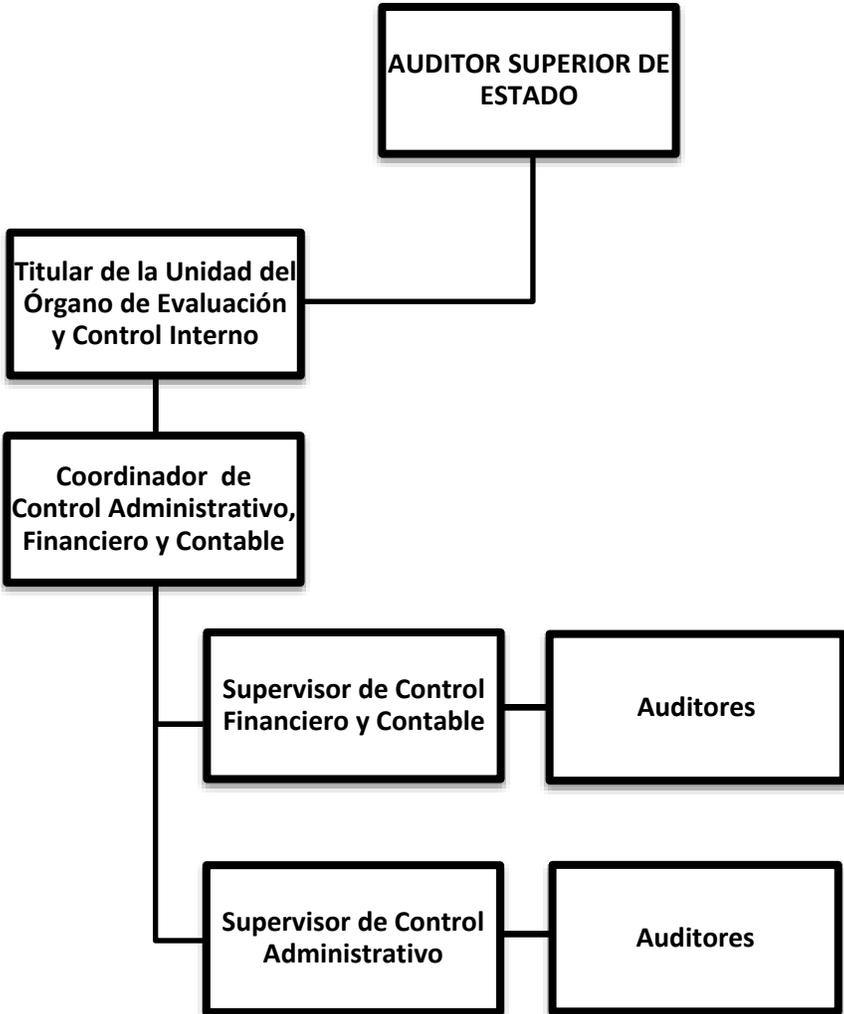
1.1 Coordinador de Control Administrativo, Financiero y Contable

1.1.1 Supervisor de Control Administrativo

1.1.2 Supervisor de Control Financiero y Contable

1.1.1.1 Auditores

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DEL ÓRGANO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO.



OBJETIVO Y FUNCIONES DEL TITULAR DE LA UNIDAD DEL ÓRGANO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO.

OBJETIVO GENERAL

Ser el responsable de coordinar, supervisar y verificar el cumplimiento de la normas, políticas y disposiciones administrativas aplicables en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, así como el de garantizar el adecuado manejo del ejercicio del presupuesto conforme al programa aprobado, a fin de transparentar las operaciones de la entidad, verificar el correcto manejo de los fondos estatales y federales en su caso, y vigilar el cumplimiento de la legislación y normatividad respecto a las declaraciones de la situación patrimonial de los Servidores Públicos adscritos al Órgano de Fiscalización Superior del Estado.

V) PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN.

Hoy en día, cada persona observa la vida, las situaciones y las cosas de diferentes maneras y presenta una actitud diferente ante un mismo hecho.

Para que las relaciones humanas sean adecuadas es necesario que se tome en cuenta el ser humano integral, ya que éste es el eje de dichas relaciones.

Para optimizar las buenas relaciones entre los trabajadores de la Institución a través de la diplomacia interpersonal resolviendo los conflictos laborales, es necesario conocer el por qué teniendo la capacidad, confianza, creatividad, iniciativa, lealtad, ingenio, honradez, entre otros, no son suficientes para lograr una meta o un objetivo propuesto del trabajador hacia los altos mandos o viceversa dentro de la institución.

VI) ALCANCES Y LIMITACIONES.

Alcances del proyecto, se reduce en optimizar las buenas relaciones laborales a través de la diplomacia interpersonal, que permite idealizar la paz y armonía en un ambiente de trabajo y así aumentar la productividad laboral, de esta manera ayuda a cumplir con la implementación de los procesos establecidos para cumplir con los objetivos de la Institución, en conjunto con la capacitación continua del personal involucrado para resolver eficazmente los conflictos.

La diplomacia interpersonal en la institución, facilitara las buenas relaciones laborales en un ambiente óptimo de trabajo, que involucre todas las áreas, evitando que el trabajador, director o el Contralor de la Institución tengan dudas en cuanto en qué situación se encuentran los miembros activos de la institución.

Las limitaciones se presentan en todos los casos y en este proyecto no es la excepción, el acceso restringido a la información, ya que se algunas veces se reservan a facilitar entrevistas o cuestionarios. Otra limitante para este proyecto son los recursos humanos que son fundamentales para realizar las actividades, en este tiempo se recurrió a una capacitación para el personal que se encuentra bajo la coordinación de la Dirección de Planeación y Capacitación, incluyendo a la secretaria y a la residente, por lo que se vuelve una limitante para obtener resultados.

VII) MARCO TEÓRICO

7.1 LAS RELACIONES HUMANAS

La importancia de las relaciones humanas.

A una empresa le interesan las relaciones entre las personas, porque éstas representan su recurso más importante. Cada día un mayor número de compañías adoptan el enfoque de la persona total, que tiene en cuenta las necesidades y metas del individuo. Saben esto en el momento de contratarlo: Lo están contratando en su totalidad y no sólo sus habilidades. Suelen haber menos conflictos, menos errores en los productos, menos enfermedades y ausentismo, menor rotación de personal y un mejor espíritu de grupo.

Las responsabilidades del empleado.

Empezará bien si llega a una compañía convencida de que su responsabilidad es contribuir a alcanzar las metas. Demuestra que tiene la actitud correcta cuando posee las habilidades necesarias, conoce sus objetivos, los cumple con menos gasto y ruido posibles, facilitándoles el trabajo a los demás al ayudarles. Las habilidades de relaciones humanas son indispensables. Un empleado o miembro que no contribuya al crecimiento y al futuro de la compañía no será un integrante valioso del equipo.

Hoy pocos empleados trabajan toda su vida en la misma empresa. La tecnología cambia sin cesar; se abren y se cierran negocios. Por el contrario, las habilidades de las relaciones humanas pueden utilizarse en cualquier situación y resultarán indispensables para adaptarse a un mundo cambiante.

La empresa del siglo XXI ya no demanda trabajadores que únicamente posean conocimientos (saber), ni tan siquiera habilidades profesionales (saber hacer), sino que tengan un conjunto de habilidades personales (saber ser y estar) que les permitan incorporarse y desarrollar su trabajo con éxito.

Desde siempre la humanidad ha trabajado, el género humano ha dialogado con la naturaleza, la ha modificado y puesto a su servicio, y también se ha relacionado entre sí. Transformando su entorno mediante el trabajo, el ser humano se ha transformado a sí mismo como individuo y como ser social. Independientemente de su forma, de su noción y de su percepción por parte de los contemporáneos, el trabajo como reproducción material de la humanidad es algo eterno. Fue la revolución industrial la que nos llevó a una civilización del trabajo, donde la actividad

y las relaciones laborales estructuran el orden social y cultural (Blanch Ribas 2003^a, 30)

El trabajo como actividad humana implica siempre la doble dimensión de la transformación o apropiación de la naturaleza y de la construcción de la propia realidad social y sintetiza los siguientes elementos:

- La finalidad de la acción social;
- La realización misma de la actividad;
- El resultado/producto de la actividad;
- Las interrelaciones de los trabajadores.

7.2 COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

CONCEPTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN.

Para diversos expertos, la comunicación, es el traspaso de información, desde un emisor, mediante un mensaje, hacia un receptor. Proceso el cual, luego toma el sentido inverso. O sea, el receptor se vuelve emisor y así consecutivamente. Esta información, que es transmitida, por medio de la comunicación, es recibida por el subconsciente y luego captada por el consciente.

Esta información que es transmitida, por medio de la comunicación, es emitida tanto de manera verbal, como escrita. Ya que al utilizar un alfabeto, podemos hablar con otra persona o en su defecto, escribirle lo que deseamos decirle.

La necesidad de universalizar la comunicación, que nace del mundo de los negocios, para poder cerrar distintos tratos, entre personas de diversas nacionalidades, se tuvo que buscar un idioma, que la mayoría manejara. O que el país más poderoso del mundo utilizara. Por ello es que el inglés, es el idioma universal de la comunicación, hoy en día.

De hecho, la falta de comunicación o comunicación errónea o falsa, pueden llegar a provocar serios problemas. Tanto en las relaciones humanas, empresariales e incluso, entre Estados. Estos defectos en la comunicación, pueden ser de manera consciente o inconsciente. Muchas personas buscan una finalidad específica, al comunicar algo de manera incorrecta. No hay que olvidar, que la mente humana da para muchas cosas.

Otro punto importante dentro de la comunicación, es que muchas veces, lo menos suma más que lo mucho. Abundancia de palabras o de información en la comunicación, no garantiza ni significa, una buena comunicación. Incluso estos factores pueden entorpecer la comunicación. Por sobreabundancia de caracteres que se habrá de manejar. Lo cual puede llevarnos a una conclusión errónea o distorsionada. Una regla de oro, para una buena comunicación, es el hecho de ser conciso. No siempre el que habla más, se comunica mejor.

NECESIDADES E IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

La mayoría de las organizaciones tiene que dividir el trabajo entre su personal, lo cual origina separación física entre los diferentes puestos, es menester que se comuniquen entre sí, para lograr la coordinación de sus actividades. A medida que la organización establece un mayor número de unidades administrativas, más necesaria, pero a la vez más difícil es la comunicación.

La gerencia más que dirigir personas dirige grupos, y trata de alcanzar los objetivos a través de la acción de ellos.

Para lograr la coordinación de las diversas actividades de los grupos, se tiene que establecer los canales de comunicación formal, tanto para transmitir órdenes e información, como para recibir la retroalimentación adecuada, además se establecen canales hacia el exterior, para detectar las reacciones de las diversas unidades económicas con las que interacciona la organización, y a la vez conectarlas a la red interior de comunicación. Esta conexión es fundamental para la supervivencia de la organización, además de la comunicación formal, existe la informal que tiene canales, contenido y objetivos diferentes de la primera, el sistema de comportamiento emergente significa que aparte de la estructura formal, se establece una estructura espontánea y flexible. La organización informal transmite, interpreta y reinterpreta mensajes de toda índole a sus mensajes, a través de canales no oficiales y expeditos que casi nunca se atascan.

EL LENGUAJE COMO ELEMENTO ESENCIAL EN LA COMUNICACIÓN

El medio de comunicación que materializa nuestras relaciones con nuestros semejantes es el lenguaje, sin el empleo del lenguaje no podemos tratar de persuadir a nadie: en cambio con la utilización del lenguaje apropiado, siempre nos permite remover actitudes.

Sin el empleo del lenguaje siempre encontraremos dificultades en todas partes; en cambio con la ayuda de expresiones verbales, podemos enfrentarnos con facilidad a toda clase de problemas, plantear situaciones, expresar el significado de las cosas y buscar soluciones a nuestras dificultades.

El lenguaje es el instrumento más útil con que contamos en nuestro equipo social. Lo utilizamos no solamente para manifestar nuestros propósitos, sino también para conocer la conducta de nuestros semejantes y para realizar toda clase de actividades.

La influencia que ejerce el lenguaje en toda clase de relaciones es indiscutible. Desde Luego, es fácil entender que cualquier sistema funciona más adecuadamente por medio de la palabra hablada que por la escrita.

El éxito en los negocios y en las relaciones sociales depende de la habilidad que se tenga para utilizar el lenguaje. La impresión que se produzca ante nuevos conocidos queda definitivamente influida por la voz y por el lenguaje empleado.

La habilidad para hablar bien es fundamental en nuestras diarias actividades y definitiva en los negocios, a nadie se le encomienda ninguna representación comercial si carece de este atributo indispensable. Una empresa que pretenda proyectarse, buscará hasta encontrarla, a la persona que sea eficaz portavoz en la difusión de la imagen que interesa hacer llegar al conocimiento general, respecto a la materia que quiera dar a conocer.

FUNCIONES DEL LENGUAJE

El ingrediente principal de muchos lenguajes es la palabra, es decir, aquel conjunto de símbolos (letras, números, etc.) que unido tiene un significado y que sirven para comunicar ideas, conceptos, acciones, para nombrar personas y objetos, etc. Las palabras se podrían considerar como mapas cognitivos; sin embargo, dichos mapas no son iguales de persona a persona, ni son interpretados en forma similar por todos los individuos.

Las funciones del lenguaje hablado y escrito, a través de la palabra, son variadas. Las funciones más relevantes desde el punto de vista de individuos y grupos son:

- a) como vehículo para exteriorizar actitudes, motivos, ideas y estados de ánimo en general.
- b) como medio de interacción con otros y con el medio ambiente.
- c) Como herramienta para coordinar actividades
- d) Como ingrediente eficaz para la integración de grupos.

El lenguaje no tan solo sirve para exteriorizar nuestro pensamiento y estado de ánimo, sino también para relacionarnos y adaptarnos con y otras personas. La vida

en sociedad solo es posible si las actividades familiares, de trabajo y demás son coordinadas a través del lenguaje, ya que de no existir éste, no habría modo de transmitir y entender órdenes, deseos, afectos, etc.

En las organizaciones modernas cada vez se hace más énfasis en el trabajo de equipo, el cual no sería posible si los grupos no se integran interna y externamente. El lenguaje actúa en este caso como ingrediente necesario para lograr primero el acercamiento y después la cohesividad de los miembros del grupo. En el lenguaje verbal existen variantes e innovaciones, tanto en el vocabulario como en la interpretación de las palabras, que ponen de manifiesto la función del lenguaje como medio de comunicación y entendimiento en los grupos sociales. Así cada profesión desarrolla su propio vocabulario técnico que solo entienden claramente los que se hallan dentro.

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN.

La estructura de la organización determina el establecimiento de los canales de la comunicación normales entre las diferentes unidades de ella.

El diagrama de organización formal sirve principalmente para estructurar las jerarquías de mando, así como para mostrar la división del trabajo en términos muy generales.

Los canales de comunicación se establecen para llevar a cabo las funciones de determinado departamento, estas funciones requieren que dicho departamento se relacione con otras varias unidades organizacionales en distintas direcciones.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Para que la comunicación en una empresa funcione correctamente hay que superar multitud de barreras que impiden el correcto funcionamiento de la misma:

Filtración: Es la manipulación deliberada de la información para hacerla parecer más favorable para el receptor.

Percepción selectiva: El receptor selectivamente ve y escucha las comunicaciones dependiendo de sus necesidades, motivaciones, experiencias, antecedentes y otras características personales.

Emociones: Con frecuencia se puede interpretar un mismo mensaje de diferentes maneras, dependiendo del estado anímico, si estamos contentos o preocupados. Las emociones extremas pueden perjudicar la comunicación efectiva.

Educación y antecedentes culturales son tres de las variables más evidentes que influyen en el lenguaje que utiliza una persona y el significado que le da a las palabras.

Cultura nacional: La comunicación interpersonal no se conduce de la misma manera en todo el mundo. Según el país le dan mayor importancia a distintos aspectos relacionados con la transmisión de mensajes.

Indicativos no verbales: cuando los indicativos no verbales son inconscientes con el mensaje oral, el receptor se confunde y la claridad del mensaje disminuye.

Ambientales: Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física distracciones visuales, interrupciones, y ruidos.

Verbales: Estas son las formas de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.

Interpersonales: Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.

Una suposición: Es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.

La percepción: Es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, ósea dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.

Defensa: Cuando la gente se siente amenazada, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr el entendimiento mutuo, se vuelve defensiva, se compromete en comportamientos como atacar verbalmente a otros, hacer comentarios sarcásticos, ser excesivamente juicioso y cuestionar los motivos de los demás. Así, cuando los individuos interpretan el mensaje de los demás como amenaza, responden de forma que retardan la comunicación eficaz.

Para superar correctamente estas barreras se utilizan diferentes técnicas tales como el correcto uso de la retroalimentación, la escucha activa, la implicación del lenguaje, la restricción de emociones o la vigilancia de los signos no verbales.

NO HAY QUE EXCLUIR A NADIE

Para lograr buenas relaciones humanas es necesario comunicarse con toda clase de personas. No solo con los integrantes de familia y los amigos íntimos, sino también con los compañeros de trabajo, los conocidos, los forasteros, la gente de nuestra edad, las personas mayores y menores que nosotros, nuestros enemigos y nuestros seres queridos, las personas para las que trabajamos y también los que trabajan para nosotros.

Las actitudes relacionadas con la comunicación pueden clasificarse en tres grupos, según sea quien recibe el mensaje. Una será nuestra manera de tratar a una hermana o hermano menor (comunicación descendente) o con nuestros compañeros de trabajo que tiene un bajo nivel, y otra actitud que adoptemos al hablar con un buen amigo de nuestra misma edad o nuestro mismo nivel de trabajo (comunicación horizontal). Pero también dispensaremos un trato diferente a nuestros superiores en el trabajo, a nuestros maestros o a los que nos llevan muchos años de edad (comunicación ascendente).

7.3 RELACIONES INTERPERSONALES.

Una buena comunicación organizacional, parte de las relaciones interpersonales.

Relaciones Interpersonales.

Definición.

Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

Las relaciones interpersonales proporcionan el contexto para el despliegue de la inteligencia emocional. La calidad de esas relaciones establece el clima social y emocional que prevalece en nuestro ambiente familiar, social y laboral.

Relaciones Interpersonales.

Aspectos Involucrados:

- La habilidad para expresarse (emisión de señales- sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje.
- Saber escuchar

- Capacidad para solucionar conflictos
- Expresión auténtica

Relaciones Interpersonales. Tipologías Íntimas/Superficiales.

Es íntima porque corresponde a satisfacer las necesidades afectivas. Las superficiales atienden pero no se preocupa o ingresa a la intimidad.

Relaciones personales/Sociales.

Desde el punto de vista de la psicología social:

- La identidad personal se refiere a lo individual.
- La identidad social, que se nos da el pertenecer a un grupo.

En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. En la relación personal toma prioridad la identidad personal. Toma a la otra persona como única e irrepetible, con sus características personales.

Relación Amorosa Sternberg (1986) habla de la relación amorosa y plantea que está compuesto por tres elementos:

- Pasión
- Compromiso
- Intimidad

En base a esos componentes y a la combinación de los mismos, plantea distintos tipos de relación:

Amistad: Relación en la que predomina la intimidad.

Pasional: Relación en la que predomina la pasión.

Formal: Relación en la que predominan los aspectos formales de la relación.

Romántica: Relación en la que predomina la pasión y la intimidad.

Apego: Relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.

Amor pleno: Relación en la que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la pasión.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos barriales, las comunidades religiosas, entre otros; actividades sociales, relaciones amorosas y religión.

Podemos relacionarnos con tantas personas que, como dice el refrán, CADA CABEZA ES UN MUNDO, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida, pero no olvidemos que en estas relaciones día a día influyen aspectos nuevos e incluso antiguos, como: la cultura, las redes sociales y más que todo el entorno social cultural, entorno social, redes sociales e Influencias.

Comportamientos.

Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce: Frustración, ansiedad, enojo, agresividad.

Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce: Satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo, efectividad.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON UNA NECESIDAD BÁSICA.

Más allá de que el vivir en grupo sea una ventaja evolutiva, el hombre como individuo necesita desde el principio de las relaciones interpersonales.

La mayoría de las alegrías y de las penas de los humanos provienen de sus relaciones interpersonales. Aún desde un punto de vista negativo, en que las relaciones no sean más que fuente de malestar y sufrimiento, la necesidad de relacionarse se ha demostrado como una de las necesidades básicas del hombre y las relaciones una vía importante de recobrar el bienestar. Por lo tanto, vivir en grupo y relacionarse con los semejantes no es solo ventajoso, sino que es necesario.

Necesidades básicas

Entre las necesidades básicas del ser humano cabe destacar:

–Necesidades fisiológicas: respirar, comer, beber, dormir.

–Necesidades afectivas: necesidad de contacto físico, necesidad de intimidad, necesidad de pertenencia a grupo.

Las necesidades afectivas han de satisfacerse desde el comienzo de la vida. Si no se cubren, puede haber consecuencias negativas para la persona. Cuanto antes sea el déficit en el curso de la vida, mayor es el efecto del mismo sobre la persona. El efecto es afectivo y repercute en la personalidad. No obstante, en los niños

pequeños puede costarles la vida. El déficit afectivo es el causante así mismo de patología a lo largo de la vida (tanto patología mental como física). Todos tenemos que afrontar una serie de retos y dificultades a lo largo de la vida. El apoyo social es un recurso más, muy importante, del que disponemos para afrontar esos retos y dificultades.

Necesidades afectivas.

Las necesidades afectivas son tres: necesidad de contacto físico, necesidad de intimidad y necesidad de pertenencia a grupo. No satisfacer esas necesidades genera enfermedad mental y aislamiento.

Necesidad de contacto físico.

Un niño pequeño satisface las necesidades de contacto físico con las caricias y abrazos de sus padres y familiares. Al comienzo de la vida lo táctil tiene mayor peso que la intimidad y que la pertenencia a grupo.

Los niños pequeños tienen necesidad de ser tocados porque es una manera de satisfacer las necesidades afectivas, los tranquiliza y porque es fuente de estimulación sensorial.

Para el desarrollo de los niños es fundamental la estimulación sensorial. Los niños con déficit de estimulación sensorial sufren retrasos en el desarrollo. A medida que crecemos la necesidad de contacto físico pierde peso, pero nunca pierde importancia. Ser tocados es una de las sensaciones más necesarias que tenemos.

Necesidad de intimidad.

Las relaciones íntimas son fuente importante de apoyo, nos ayudan mucho y nos dan seguridad. Gracias a ellas, no nos sentimos solos. Los niños tienen las relaciones íntimas fundamentalmente en la familia. Primero tienen una relación muy íntima con la madre, y o con el cuidador principal.

Esta primera relación es una de las más importantes de nuestra vida. Puesto que se trata de la primera relación, modela al niño.

Esa primera relación íntima da seguridad al niño. Cada vez que tiene miedo se acerca y agarra a esa persona. Cuando está con ella se siente seguro y se lanza a explorar “el mundo”. Con miedo no es posible explorar “el mundo” ni establecer nuevas relaciones.

Necesidad de pertenencia grupo.

La familia es el primer grupo en la vida de las personas y uno de los grupos hacia los que mayor pertenencia se desarrolla. Puesto que es el primer grupo de nuestra

vida, tiene mucha influencia en nuestra forma de relacionarnos. Es en el seno de la misma donde adquirimos el primer rol en este teatro que es la vida. El rol adquirido, el estilo de comunicación aprendido allí, el estilo de relación aprendido allí, en definitiva, las habilidades relacionales desarrolladas en nuestra familia, son repetidas en el seno de los nuevos grupos a los que nos incorporamos. ¿Por qué? Porque eso es lo primero que hemos aprendido y porque tendemos a hacer lo que sabemos.

La pertenencia a grupo es fundamental desde la infancia, puesto que nos da identidad (identidad social). Primero somos de nuestra familia, luego de un grupo de amigos y luego de varios grupos. El sentimiento de pertenencia a grupo es muy importante a lo largo de toda la vida. Ser miembro de un grupo nos da seguridad. Además, es fuente importante de apoyo. Se ha visto que las personas con más apoyo social viven mejor, son más felices, se enfrentan mejor a los retos, y evolucionan mejor cuando están enfermos.

El no pertenecer a un grupo social, supone el aislamiento social. Ser miembro de un grupo proporciona gran apoyo. No obstante, el grupo también exige.

Por eso hay conflictos en los grupos. Como miembros de un grupo, estamos supeditados a las relaciones con otros grupos que mantiene nuestro grupo.

Necesidades afectivas y relaciones a lo largo del ciclo vital.

La primera relación de nuestra vida se da con la madre (o con el cuidador principal). Desde algunos puntos de vista se trata de una relación íntima y exclusiva. Aunque no sea exclusiva, es cierto que la relación que se establece entre el bebé y el cuidador principal es especial.

El niño aprenderá a vivir en grupo. Puesto que el primer grupo es la familia, aprenderá en el mismo, el estilo de relación, el estilo de comunicación, el rol que va a jugar,... Aprenderá una forma de relacionarse muy relacionada con su personalidad. Al incluirse en otros grupos, desarrollará el rol aprendido, y establecerá las relaciones como ha aprendido. Se sentirá más cómodo en los grupos que funcionen como el único grupo que conoce, su familia.

Al salir de la familia, el reto del joven adulto consiste en abrir relaciones íntimas fuera del hogar. Según Erikson, si el joven no lo consigue, caerá en el aislamiento. La pareja y los amigos son las relaciones íntimas del adulto. Se pierde la intimidad del hogar (no del todo) y se abre una nueva relación íntima con miembros fuera del hogar. Los adultos satisfacen sus necesidades de contacto físico y de intimidad sobre todo en la pareja. Los niños en el hogar. Desde este punto de vista, en nuestra sociedad son los adolescentes, los adultos aislados y los ancianos los que mayor probabilidad tienen de tener carencias afectivas.

Desde el punto de vista de Erikson las personas importantes en los diferentes momentos de la vida:

1er año: madre o cuidador principal, 2-3 años: padres, 3-6 años: familiares, 7-12 años: familiares, vecinos, compañeros de escuela, 12-18 años: pares, 18-30 años: pareja, amigos, 30-50 años: familia, compañeros de trabajo, amigos, >50 años: familia, amigos.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES DETERMINAN NUESTRA PERSONALIDAD Y VICEVERSA.

En el primer tercio de la vida, el sujeto va desarrollando su forma de ser y de relacionarse a través de las relaciones que establece, las cuales además de satisfacer sus necesidades van determinando una forma de ser.

Desde el punto de vista psicoanalítico la personalidad se mantiene porque hay una compulsión a la repetición. La personalidad establecida en la infancia, tendería a mantenerse porque la repetiríamos una y otra vez. Al establecer relaciones fuera de casa, elegimos las que mantienen nuestra forma de ser (por sentirnos más cómodos, por ser conocido). Por eso es difícil el cambio.

Para cambiar, tendremos que establecer relaciones que no refuercen nuestra personalidad. Entonces, esas nuevas relaciones, producirán un cambio en nuestra personalidad. No es casualidad que la mayoría de las relaciones que tenemos sean parecidas. Hemos aprendido a relacionarnos de una manera. Al establecer nuevas relaciones, lo hacemos como lo hemos aprendido. Si nos encontramos cómodos, se refuerza nuestra forma habitual de hacer relaciones y por tanto se mantiene. Si nos encontramos incómodos en la nueva relación, nuestra forma habitual de relacionarnos no ha funcionado. Entonces pueden suceder dos cosas: o cambio o acabo con esa relación.

Generalmente se acaba con esa relación. Por eso tenemos la tendencia a seguir como siempre. Tendemos a seguir como conocemos, porque entre otras cosas, tememos lo desconocido. Si una persona es dominante, tenderá a ser dominante en las relaciones que establece. Si la otra persona es sumisa, la relación puede funcionar, puesto que los dos han encontrado lo que necesitan. Si la otra persona fuese también dominante, sería difícil mantener esa relación.

Para que las relaciones se mantengan es conveniente: Semejanzas en costumbres, ideología, creencias..., etcétera, complementariedad de caracteres y cercanía física.

Por lo tanto, nuestra personalidad está determinada por las relaciones que hemos mantenido, y solo puede cambiarse en las relaciones. A continuación vamos a describir unas teorías evolutivas que estarían conformes con este principio.

Teoría del desarrollo psicosocial de Erikson Erick Erickson, desarrolló una de las primeras teorías del desarrollo que contemplaba todo el ciclo de la vida.

A diferencia de las principales teorías previas, defendió que el desarrollo no acababa en la infancia y que las características desarrolladas en la infancia no son permanentes (pueden variar tanto bien como a mal).

Las etapas evolutivas descritas por Erickson. Son etapas del desarrollo psicosocial del ego. Las diversas etapas constituyen oportunidades que permiten al sujeto establecer una nueva orientación entre él y su mundo. En cada etapa está en juego una característica importante. No obstante, la obtención de una u otra característica no es irreversible. Si se ha adquirido la característica positiva, no quiere decir que se mantendrá durante toda la vida. El hecho de adquirir la característica negativa, no quiere decir que no se pueda adquirir posteriormente la característica positiva. Se muestra las etapas evolutivas descritas por Erickson.

Son etapas del desarrollo psicosocial del ego:

1.er año Lactancia Confianza. Básica/Desconfianza básica

2-3 1.^a infancia Autonomía/Duda. Infancia Iniciativa/Culpa

5-12 Latencia Inventiva/Inferioridad.

12-21 Adolescencia. Identidad/Confusión de carácter

21-30 Juventud Intimidad/Aislamiento

30-50 Madurez Generatividad/Absorción en sí mismo.

>50 Vejez Integridad/Desesperación

ESTILOS DE RELACIÓN INTERPERSONAL.

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales. Aquí plantearemos unos prototipos. Algunos estilos de relación son más saludables que otros.

El más saludable es el estilo asertivo.

Vamos a ver los siguientes estilos de relación:

Estilo agresivo, estilo manipulador, estilo pasivo y estilo asertivo.

Para hacer esa clasificación se tiene en cuenta:

Si defiende los intereses propios, si muestra los sentimientos y pensamientos de forma clara, si respeta los derechos de los demás, si acepta los sentimientos y pensamientos de los demás, si manifiesta la discrepancia, si pide explicaciones al no entender y si sabe decir que no.

En un lado están los que saben mostrar disconformidad y saben decir que no. Son el estilo agresivo y asertivo.

La diferencia consiste en que antes de decir que no, el asertivo explica su opinión, oye la opinión de los otros, pide aclaraciones y discute. Toma en cuenta la opinión y sentimientos de los demás y los respeta.

El agresivo no explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar. Tanto unos como otros manifiestan con claridad sus preferencias.

En otro grupo están los que no saben decir que no, los que no saben manifestar disconformidad, los que no saben manifestar sus pensamientos, sentimientos y prioridades con claridad.

El pasivo aparentemente acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y autoculpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados. La característica del manipulador es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su disconformidad (por lo menos de forma clara). Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia. Utiliza la adulación y las alabanzas para dominar al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

El más adecuado es el estilo asertivo. Es capaz de enfrentarse con éxito a cualquier estilo de relación. La persona asertiva es auténtica pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Respeta ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar, y le resultará más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista, y muestra claramente sus preferencias, comunica de forma eficaz.

7.4 DIPLOMACIA.

La diplomacia es una de las artes más antiguas del mundo. Existen pruebas de que en la antigua India, China y Egipto se practicaba rudimentariamente y que tales actividades diplomáticas fueron refinadas e institucionalizadas en las antiguas Grecia y Roma, donde los enviados se convirtieron en negociadores dejando de ser simples mensajeros. Posteriormente, en la Edad Media el empleo sistemático de enviados declinó. La diplomacia moderna surge en las ciudades-estado del Renacimiento italiano, particularmente en la República de Venecia y los Estados de Milán y Toscana.

En los siglos XIV y XV Venecia era un centro comercial cuya prosperidad dependía de la información que obtuvieran acerca de los mercados externos y de la estimación de riesgos de sus empresas en el exterior. De esta forma que Venecia desarrolló el primer servicio diplomático profesional y sistemático conocido en el mundo moderno y a partir de allí los Estados empezaron a remplazar a sus enviados transitorios por misiones permanentes al exterior. Más tarde se establecieron servicios centralizados encargados de las relaciones externas de un país como Cancillerías, Ministerios de Relaciones Exteriores u Oficinas de Asuntos Extranjeros.

En el siglo XVII apareció en Europa un código complejo acerca de los procedimientos diplomáticos y el protocolo. Finalmente, en 1961, en la Conferencia de Viena sobre intercambio de inmunidades diplomáticas, se firmó un vasto acuerdo sobre todos los aspectos que tienen que ver con la actividad diplomática.

Las Funciones de las Misiones Diplomáticas

Entre las funciones de las misiones diplomáticas se pueden distinguir principalmente tres: las funciones de rutina, las de información y las de negociación.

Las funciones de rutina tienen que ver con papeles y documentos de ciudadanos del país remitente que residen en el Estado huésped, además de la asistencia a reuniones sociales o ceremonias.

La función de información consiste en la observación y transmisión al país de origen datos referentes a condiciones económicas, políticas, sociales, militares, etc.,

destacando la vinculación, riesgo o valor de los mismos para el propio país. A esta información enviada se la denomina inteligencia.

La función de negociación supone la transmisión de mensajes entre los ministros extranjeros del Estado remitente y el Estado huésped. Siendo que esta definición es muy escasa y el tema de la negociación es esencial para la política e instrumentación de la diplomacia, volveremos a él en la próxima sección.

En la actualidad, la función del diplomático ha cobrado una nueva dimensión. En vista de que el proceso de globalización avanza y crece (sobre todo a nivel económico y de comunicaciones), los diplomáticos tienen que asumir el nuevo rol de descubrir nichos de oportunidad que generen ventajas al país de origen; por ejemplo, la venta de bienes y servicios y la inserción del sector privado nacional en el Estado huésped. Esta función está estrechamente relacionada con las tres enumeradas anteriormente: implica la asistencia a reuniones y eventos, la transmisión de información y la negociación de dichas ventajas.

Diplomacia Secreta o Pública

Para el diplomático inglés Harold Nicholson, la diplomacia está estrechamente relacionada con la estructuración de la política exterior y las negociaciones. Con respecto a la política exterior el debate se plantea en torno a las ventajas y desventajas de la elaboración secreta o pública de la misma. Algunos de los argumentos que se plantean son que en la elaboración pública la opinión pública puede actuar como moderador y equilibrar las ambiciones de los políticos pero, por otro lado, una vez exaltada puede incitar a políticas aventureras que impliquen alto riesgo. Además, una elaboración pública privaría del factor sorpresa al Estado en las decisiones, aunque sus críticos indican que en la era nuclear una "ventaja" como el secreto o la sorpresa incrementan las posibilidades de error.

En cuanto a la negociación, la discusión pasa por quién debe ser el protagonista: el diplomático o el político. Las desventajas del político son que no conoce en profundidad las culturas y estilos de vida de otros países y que, por lo general, buscan triunfos para aventajar a sus adversarios o aumentar el número de electores, mientras que el objeto de una negociación no es la victoria sino un compromiso aceptable, viable y favorable. El diplomático, en cambio, tiene más posibilidades que el político de convertirse en un negociador afortunado ya que cuenta con preparación profesional, información y estudios sobre las culturas extranjeras y no buscan el aplauso público.

Nicholson concluye, luego del análisis de ventajas y desventajas subraya que la elaboración de la política exterior debe ser un proceso abierto que se pueda explicar públicamente en este proceso, los políticos deben de ser asesorados por

diplomáticos. Las negociaciones, por lo contrario, deben entablarse en forma privada entre diplomáticos y dirigirse a las metas fijadas por los políticos.

Los rasgos de un diplomático eficaz

De acuerdo con Nicholson, un diplomático debe de tener las siguientes cualidades:

Veracidad, porque contribuye a una buena reputación e intensifica la credibilidad.

Precisión, que implica certeza intelectual y moral.

Buen carácter, que implica moderación y sutileza.

Paciencia, calma, que permite guardar imparcialidad y precisión.

Modestia, para no dejarse envanecer y jactarse de sus victorias y éxitos.

Lealtad, a sus gobiernos y hasta al país que los hospeda.

Desde luego que la base de toda comunicación tiene que ser el respeto para todo ser humano.

VIII) PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Presentación y exposición del motivo del proyecto. Hacer una reunión con el personal involucrado para explicar los motivos del trabajo a realizar.

Identificación del problema: A través de la plática con los encargados del área de Control Interno, obtengo datos que afirmen la necesidad de continuar optimizando las buenas relaciones laborales entre los trabajadores. Se hace uso de una entrevista indirecta, para evitar que su respuesta sea convencional y así se exprese con sinceridad del porqué algunas veces la negociación no es la adecuada. Se realiza un estudio de los procesos en general para razonar sobre el funcionamiento de negociación y los puntos donde funciona de forma errónea, con vista a ser mejorada. (C.P. JOSE ABELARDO)

El tiempo utilizado para la realización de esta actividad fue de una semana en lo planeado y en lo real, de acuerdo al cronograma de actividades.

Recopilación de información: Consiste en obtener toda la información que considere útil. Es necesario contar con la información oportuna para lograr arrojar un diagnóstico veraz y confiable. Será necesario recopilar información, acerca de las actividades que involucran cada puesto de la organización. Los encargados me proporcionan información útil, se procedió a ordenar también el material bibliográfico y contenido de la página de internet.

El tiempo utilizado para esta tarea de acuerdo al cronograma de actividades establecido fue de una semana en lo planeado y lo real.

Herramientas utilizadas para la recolección de datos: Página web, APPA.

Se analizarán los diferentes casos en los que se encuentran las entradas y salidas del presupuesto que se le asignó a este programa.

Análisis de la información: Se analizarán los diferentes casos de atender los conflictos. Las formas de optimizar para solucionar los inconvenientes. Una de las partes importantes en el desarrollo del proyecto, fue la de analizar la información, no se deben de dejar escapar detalles funcionales de lo que será el futuro de las buenas relaciones laborales. Se realiza a partir de la información recolectada, un análisis de lo acontecido, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos.

De acuerdo a lo establecido en el cronograma se cumplió la tarea con éxito, siendo llevada a cabo en una semana en lo planeado y en lo real.

Escoger tecnologías a usar: Entre las formas para dar soluciones a los problemas, se consideró un plan de capacitación para todos los trabajadores involucrados de inicio a fin en la problemática originada para evitar duplicidades.

La ejecución de esta tarea se realizó en **una semana** en lo planeado y lo real.

Herramientas tecnológicas utilizadas: Google Chrome para descargar las herramientas a usar.

Poner en marcha plan de acción: Elaborar una propuesta de atención cálida y digna para el usuario. Se pone en marcha para comprobar su eficiencia.

Herramientas tecnológicas utilizadas: Windows para la ejecución del sistema

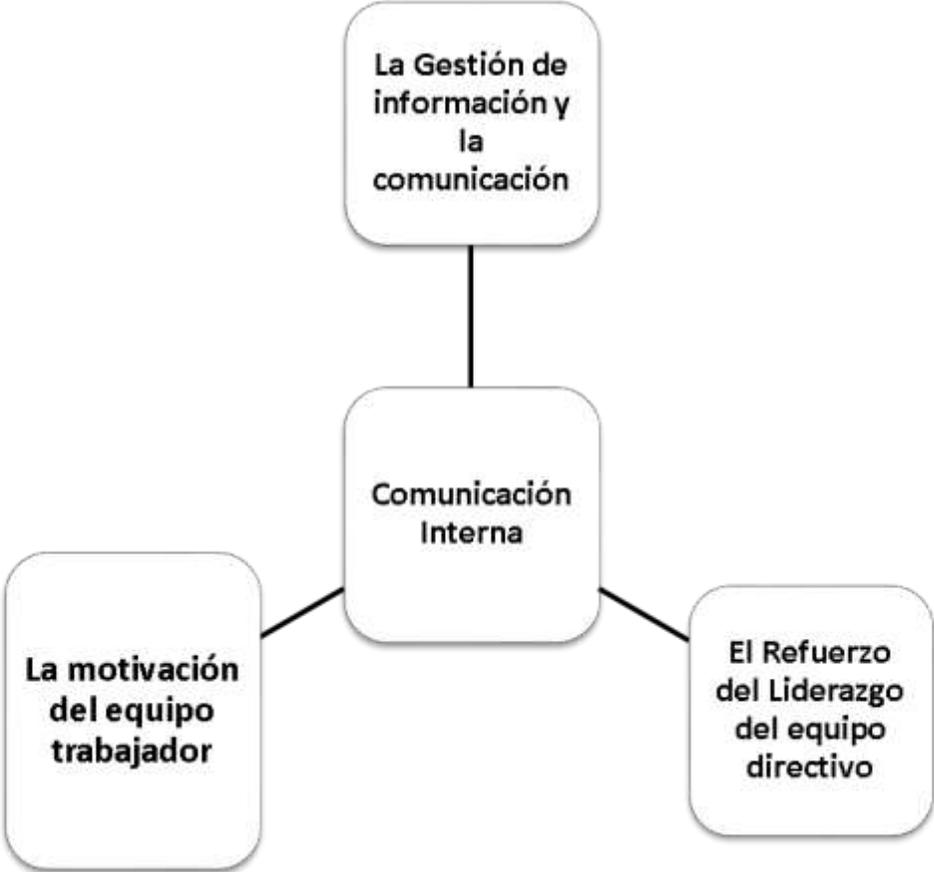
•**Evaluación:** Se evalúa el plan corregir fallas y seguir trabajando sobre la fortaleza detectada para seguir avanzando.

La actividad se realizó en una semana en lo real.

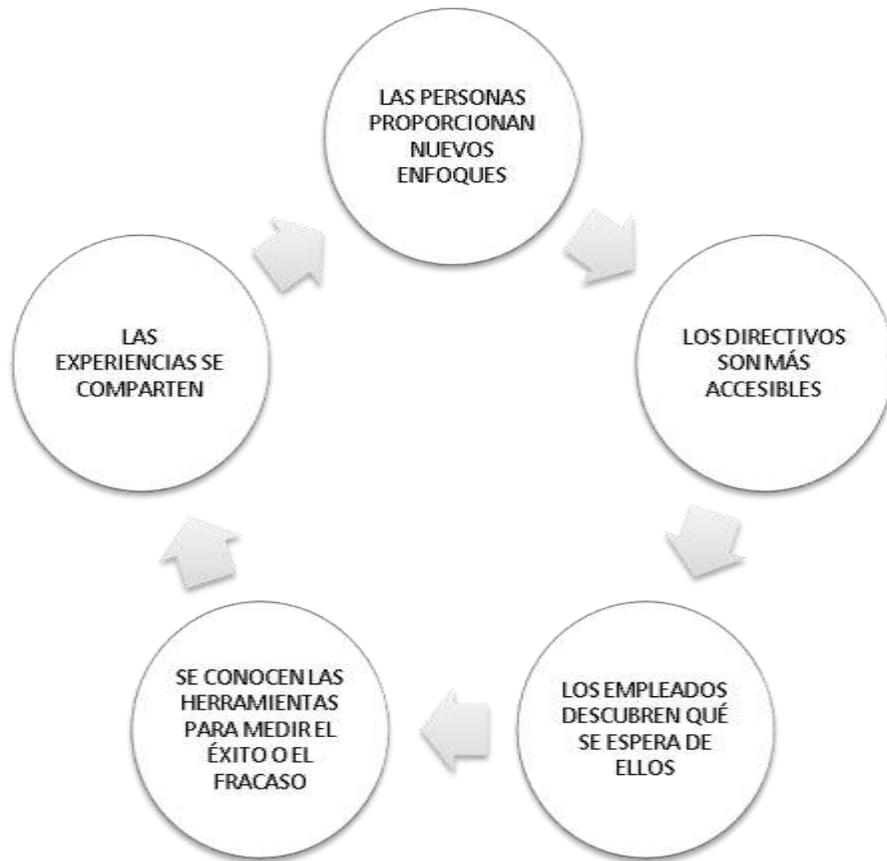
IX) RESULTADO (PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)

Resultados: Durante el periodo de elaboración surgieron distintos prototipos, ya que no se contaba con alguno existente, de tal forma de que el Contralor Interno requería de una propuesta de atención cálida y digna para el usuario a cargo del C.P. José Abelardo Romero Alamilla; de esta manera es cómo surgen los prototipos de cómo se va a realizar, qué información debe tener y en cuánto tiempo, facilitando las dudas que surjan a los trabajadores, o residentes que estén involucrados en el área, sin embargo durante estos meses se realizaron cambios por parte de ese departamento y se incorporó más personal quedando un total de 5 elementos y la residente; me atrevo a decir que durante este proyecto, surgió la duda de proporcionarme información, pero se logró una participación conjunta con el personal de la mayoría de las áreas, con la colaboración muy importante del Contralor Interno, así se terminó el proyecto, dejando una propuesta de atención cálida y digna en donde el trabajador en conjunto con los Directores, Jefes y/o encargados de área puedan mantener una mejoría continua en la comunicación y por ende optimizar la relación laboral de lo que antes se consideraba incierta.

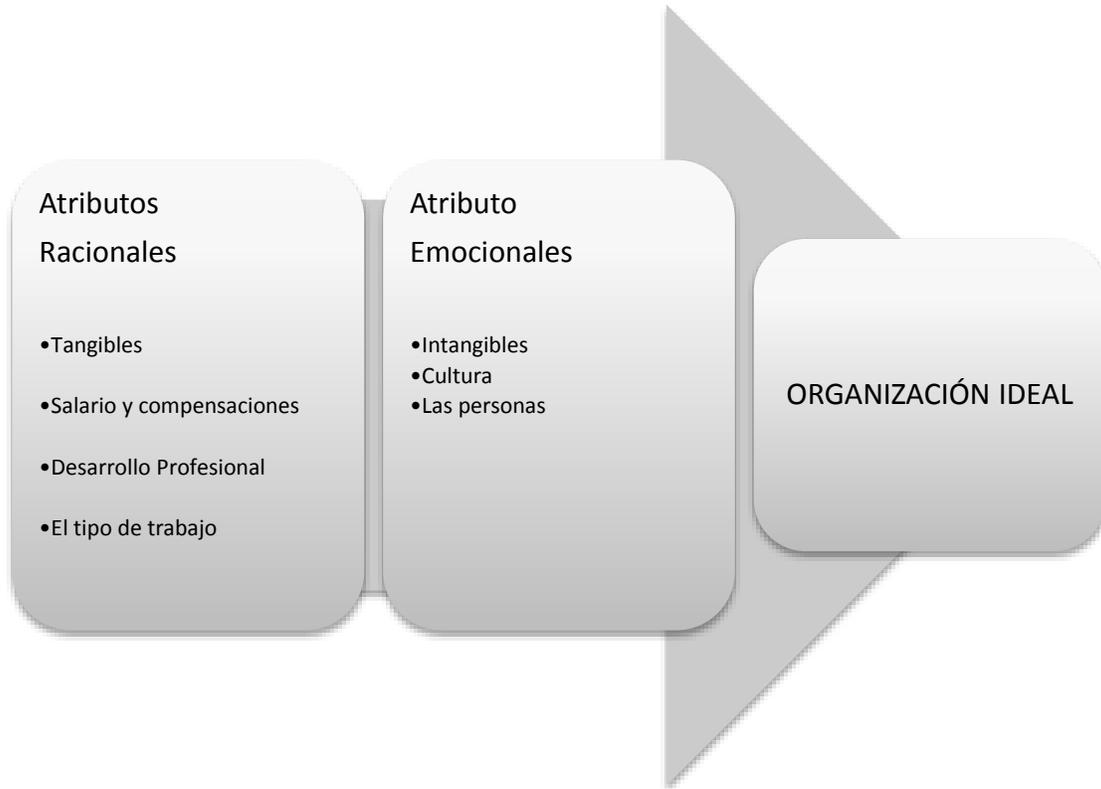
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES Y ENCARGADOS DE ATENDER A LOS INVOLUCRADOS QUE NECESITAN DARLE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS LABORALES INDIVIDUALES.



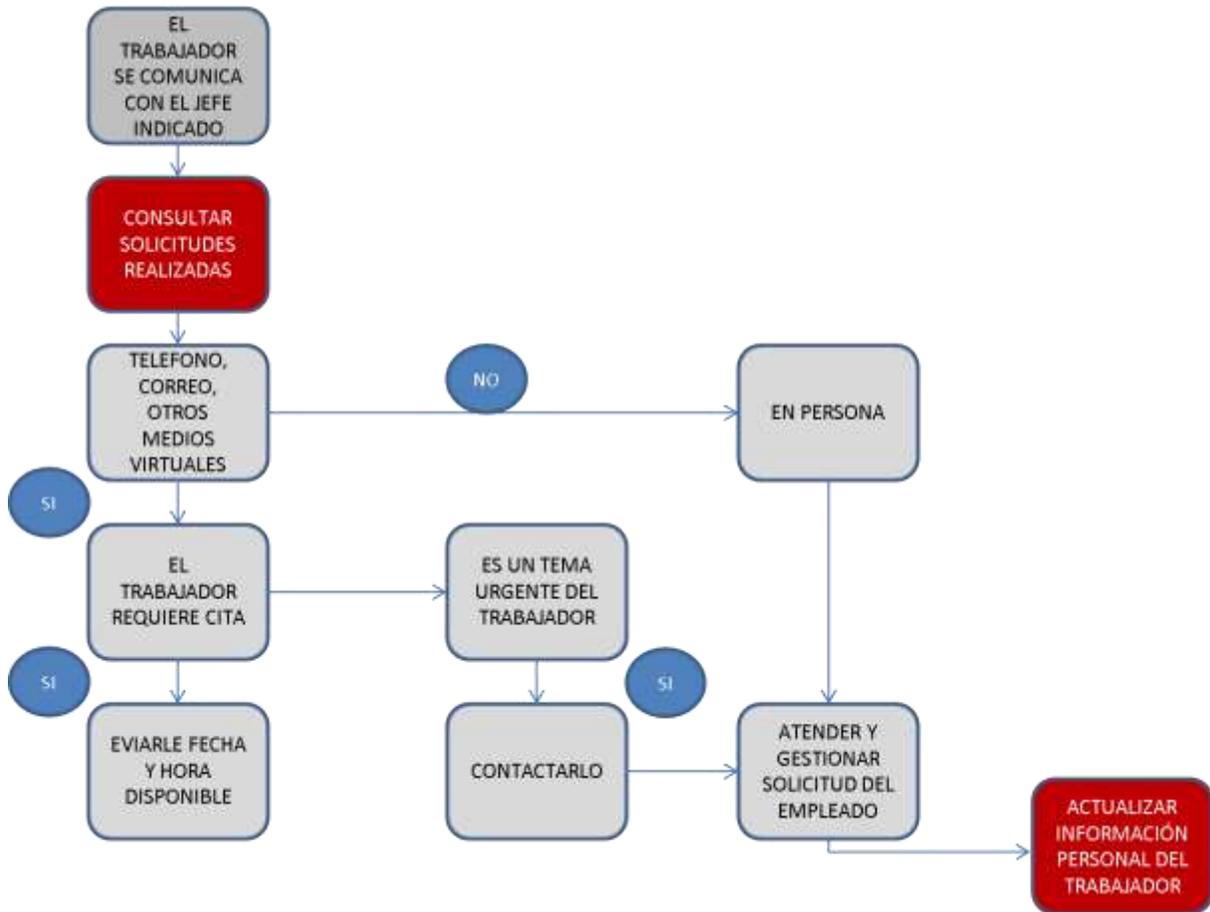
PORQUÉ NOS VA A SER DE MUCHA UTILIDAD ESTE PLAN. A CONTINUACIÓN SE EXPONEN LOS MOTIVOS:



PROPUESTA DE VALOR EN LA SUMA ETHOS (CONFIANZA) Y LOGOS (RAZÓN)



PROPUESTA DE ATENCIÓN CALIDA Y DIGNA AL TRABAJADOR.



X) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

Redacto estas líneas finales a unos días de la entrega del proyecto, en el marco de lo que algunos especialistas han llamado a la Diplomacia como el manejo profesional de las relaciones entre soberanos o la aplicación de la inteligencia y el tacto a la dirección de las relaciones oficiales entre Gobiernos de Estados independientes. Originalmente se les denominaba embajadores o diplomáticos (agentes autorizados) de estos gobiernos a las personas que eran enviadas por los países o estados que pretendían algún tratados entre países como una relación de negocios o la paz social entre países.

Las relaciones diplomáticas multilaterales engloban todos los aspectos de la actividad humana – la política, la economía, las leyes, la seguridad social, los valores, la lengua, la cultura, el arte, la religión, etcétera. Es por eso que en una organización no debe ser la excepción de contar con las buenas relaciones laborales en este mismo sentido.

Finalmente, se estipula que el resultado será un documento orientado a la acción que deberá contribuir a la realización de los derechos de los trabajadores y promover los objetivos de la institución, así como los objetivos de desarrollo individuales y donde seguramente veremos en acción a la diplomacia interpersonal.

Se concluye pues este proyecto afirmando que la diplomacia interpersonal entre los trabajadores de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, se presenta, para y en todas las áreas de la institución, como un instrumento de fundamental importancia y de gran ayuda para tender los puentes necesarios hacia un desarrollo con identidad.

Recomendaciones

Ya concluido con el presente proyecto, se consideran las siguientes recomendaciones.

El plan de capacitación para los trabajadores y encargados de atender a los involucrados que necesitan darle solución a los problemas laborales deberá ser aplicado más específicamente en el área de Recursos Humanos, Directores, jefes de departamento, pero más al personal en general con cursos de capacitación y motivación.

Se debe emplear la diplomacia en todos los niveles, esto servirá para los futuros compañeros que se unan en esta Institución, incrementado positivismo para que el los trabajos se realice a tiempo y no existan desacuerdos.

De no ser así las consecuencias, de no atender la problemática adecuadamente, la comunicación pueden causar un estancamiento y retroceso a los objetivos principales de la institución y por ende que el trabajador no cumpla con sus objetivos.

XI) FUENTES DE INFORMACIÓN

Haro L., Luis. Las Relaciones Humanas. 4a. Edición, México. Editorial Edición, 1981.

Sánchez Q., Concepción. Desarrollo Social e Integración Personal. México, Ediciones, Contraste, 1982.

Soria M., Víctor. Relaciones Humanas. Teoría y Casos. 6a. Reimpresión, México, Editorial Limusa, 1993.

Universidad Pedagógica Nacional. Grupos y Desarrollo. México, SEP, 1983.

<http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

XII) ANEXOS

FILTRADO DEL PERSONAL (SOLO ALGUNOS AUTORIZADOS PARA QUE APAREZCAN EN EL PROYECTO) QUE CUENTA CON DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIÓN PARA TOMAR EN CUENTA PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO DE CAPACITACIÓN.

No.	NOMBRE	Descripción de puesto y función
1		
2	1 C. AGUIERO ZARATE SELENE VICTORIA.	X
3	2 C. AGUILAR ESCOBEDO IRIDE VIANEY	X
4	3 C. AGUILAR MARRIQUE JESUS MANUEL	X
5	4 S. C. ALAMILLA LUDD DIANELE E	X
6	5 S. C. ALAMILLA HERNANDEZ JAZMIN	X
7	6 L. L. ALMILLA OVANDO DORA AMANDA	X
8	7 C. ALDODER SAURI MARCO ANTONIO	X
9	8 C. ALDODER NUÑEZ JIMEN ALBERTO	X
10	9 L. I. ALVAREZ RICO MARIA TERESA	X
11	10 LIC. AMICA RODRIGUEZ LUIS EDUARDO	X
120	175 LIC. SOLE HERRERA ADOLFO	X
131	180 L. E. TAMAYO CAMPOS BALTAZAR	X
132	181 C. TAPIA SALVATIERRA ARIEL JOSE	X
133	182 L. C. TORRES MARTIN EDGAR MIGUEL	X
134	183 C. TORRES BARBOSA ELIDA	X
135	184 C. UC CHULUM JOSE FRANCISCO	X
136	185 C. VALDEZ CAMPOS SILVESTRE	X
137	186 C. VALENCIA MARTINEZ ARTURO	X
138	187 M. E. VALDEZ FRANS IVAN JOSUE	X
139	188 L. C. VÁZQUEZ GUSMÁN RICARDO ALEJANDRO	X
140	189 C. VADQUEZ SOLIS JAIME EDUARDO	X
141	190 C. VELEZ TORRES JOEL BENITO	X
142	191 L. E. VINDUZO MENDOZA ANA LINDA	X
143	192 C. VILLANUEVA ARCE ROGER	X
144	193 C.P. VILLANUEVA ZETINA CICLU ESTELA	X
145	194 C.P. YAÑEZ RIVERA JUAN	X
146	195 C. ZANORA RANGEL PEDRO JAVIER	X
147	196 M. C. ZAVALA VAQUERO ANIEL HIFOLITO	X

FILTRADO DE PERSONAL QUE CUENTA CON SU DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITA SU CAPACIDAD Y APTITUD EN EL PUESTO ASIGNADO.

PERSONAL ASEUROO confianza FILTRADO - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
					Constancia o cédulas que acrediten su capacidad, aptitud o facultad para ejercer su profesión u oficio.									
119					X									
166					X									
190					X									

EX MEDICO RFC ELECTOR DOMICILIO PUESTO CURP CONS.ESTUDIOS HO

11:37 am 12/12/2014

FILTRADO DEL PERSONAL QUE ACREDITAN SU INTEGRIDAD FISICA Y MENTAL EN FUNCIONES OPTIMAS PARA SU BUEN DESEMPEÑO LABORAL.

No.	NOMBRE	Espec. médico
6	E.L.S.C. ALAMILA HERRANDEZ JAZMIN	X
11	L.I.C. AMICA RODRIGUEZ LUIS EDUARDO	X
17	ING. ARELLANO HAN JORGE ALBERTO	X
20	C. AZALA MACIAS CARMEN	X
24	C. BAZCA FERRER ELIA CAROLINA	X
25	M.A. BASURTO DLAGUEZ SAN JUANITA	X
26	L.E. BASURTO ALVAREZ LUIS ENRIQUE	X
30	C. BAZAN VAZQUEZ JUDITH	X
32	L.I.C. CABALLERO ESTEFANA NAW	X
33	C. CACHON CANTO JOSE AFOLINAR	X
39	L.E. BRICEÑO GAMBOA AURORA	X
44	BR. CAN GONZALEZ VENANCIO	X
46	L.E. CAN MANZANEÑO JORGE EMANUEL	X
48	L.A. CASTILLO ALONSO DENISE	X
50	C. CASTRO ARRIVALO VICTOR MANUEL	X
54	C. CAJUCH BELTRAN SILVIA ANGELICA	X
56	L.E. CAJUEH SEDOVIA FELIPE	X
57	C. CIAU PUC DANIEL	X
62	C. CRUZ Y CAAMAL SOLIBERTO	X
63	BR. CRUZ GARDA MARICRUZ	X
64	L.E. OZUL TEC LAUREANA DE LOS ANGELES	X
69	L.A.E. ESPINOSA RAMIREZ SAIDY	X
72	C.F. FIGUEROA RODRIGUEZ ENRIQUE	X
73	L.E. FLORES CANTO ANA ISABEL	X
76	C. GOMEZ GONZALEZ RUDY GIOVANNY	X
77	C. GARCIA ZALAZAR ALYSON AMARIS	X
84	M.A. HERNANDEZ KANTUN ALEJANDRO	X
85	M.A. INZUNZA AFODACA MARIA GUADALUPE	X