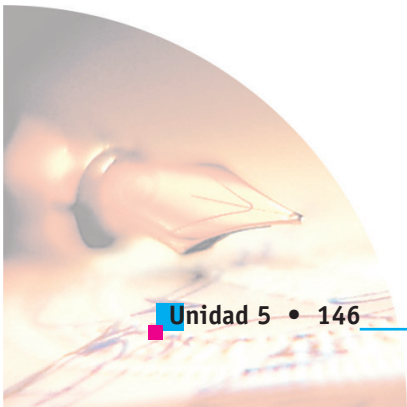


## MEJOREMOS LA MANERA DE DIRIGIRNOS A LOS OTROS



### LOGROS

- Elabora en forma adecuada documentos útiles en la vida cotidiana
- Analiza la información dada a través de los diferentes medios de comunicación
- Se comunica en forma apropiada empleando el medio escrito y oral
- Orienta sus acciones y procesos a la satisfacción de necesidades de los otros **(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)**
- Dinamiza los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas, con el propósito de que interactúen de manera autónoma y generen resultados **(LIDERAZGO)**
- Maneja acertadamente el conflicto y contribuye positivamente a su solución **(MANEJO DEL CONFLICTO)**
- Planea, organiza, integra, dirige y controla procesos en su entorno familiar, escolar y social **(GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN)**
- Dinamiza procesos con métodos y enfoques innovadores **(CREATIVIDAD)**



## ALGUNAS FORMAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADAS EN EL CAMPO LABORAL Solicitudes, reclamos, memorandos y circulares



### INDICADORES DE LOGRO

- Redacta en forma apropiada solicitudes, reclamos, memorandos y circulares
- Expresa con claridad y lógica sus inquietudes
- Identifica las diversas personas que se benefician o afectan de sus acciones y procesos  
**(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)**
- Respeta el punto de vista de las personas a las que presta su servicio
- Contribuye a que los otros tomen decisiones respetando su autonomía sin forzarlos o presionarlos
- Maneja con amabilidad y cortesía las críticas de otros
- Demuestra la vivencia de la solidaridad como valor humano

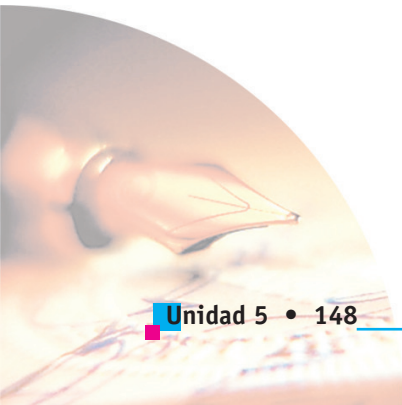


Con mis compañeros de subgrupo leo y comento el siguiente texto.

El sentido de cooperación debe ser un ingrediente permanente en el proceder y actuar de los seres humanos, sin este importante elemento el ser humano se ve enfrentado a permanecer aislado; ya que todas sus acciones se ven orientadas hacia un beneficio particular demostrando con ello que es una persona egoísta y que sus habilidades y capacidades están simplemente para servirse así mismo. Si nuestra labor además de ofrecernos bienestar propio no se enfoca hacia un bienestar general, carece de verdadero sentido de solidaridad. Por ejemplo, en el campo laboral los gerentes y dueños de empresas, permanentemente se comunican con sus empleados mediante documentos que les permiten estar informados sobre las diferentes situaciones, decisiones, acontecimientos y novedades que en las empresas se llevan a cabo. De igual manera el servicio que se orienta a los usuarios se puede realizar a través de comunicados que dan a conocer las ventajas que poseen las diferentes empresas, o a solucionar problemas que puedan surgir entre el usuario y la empresa.



En forma individual, voy a realizar una lluvia de ideas acerca de los diferentes tipos de documentos empleados para informar a las personas sobre acontecimientos, decisiones, inconformismos, que se utilizan a nivel comercial. Luego los socializo con mis compañeros de grupo.





Con mis compañeros de subgrupo, leemos la siguiente información y elaboramos un mapa conceptual.

## EXPRESEMOS NUESTRAS IDEAS DE MANERA OPORTUNA



El ser humano desde sus inicios tuvo la necesidad de comunicar a los otros sus ideas, sentimientos, inconformismos y todo aquello que deseaba compartir. Teniendo en cuenta todas estas necesidades de comunicación, el ser humano fue creando diversos sistemas con los cuales pudo hacer efectivo el entendimiento con sus semejantes; estos sistemas de comunicación fueron evolucionando y generando nuevos métodos y contenidos que hicieran más efectiva la comunicación y la interacción


con los demás. En esta guía vamos a aprender a comunicarnos de manera diferente teniendo en cuenta diversas circunstancias. Esta comunicación ayuda a satisfacer las necesidades de las personas a quien va dirigido, lo que se considera una buena evidencia de orientación al servicio.

### EL MEMORANDO

- Los memorandos pueden ser de contenido breve o extenso. Se emplean como medio de comunicación interna en las empresas de manera masiva o individual.
- Este documento debe contener el membrete de la institución, la fecha, procedencia, destinatario, asunto y la firma de quien lo envía, y también la firma de quien la recibe.



A continuación aparecen dos modelos de memorandos, el primero hace un llamado a un grupo de empleados, y es de tipo informativo, y el segundo hace un llamado de forma individual y es a manera de llamado de atención. Esto con el fin de aclarar



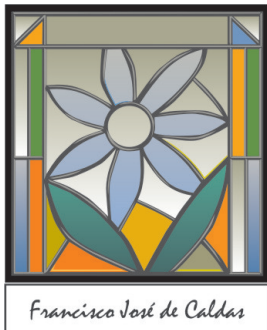
que los memorandos no siempre se utilizan para llamar la atención a los empleados de una empresa, sino que también sirven para informar.

Leamos detenidamente los dos ejemplos.

## **EJEMPLO UNO**

---

### **Rectoría y Coordinación Académica**



Memorando para todo los estudiantes de grado undécimo del Colegio Francisco José de Caldas.  
Enviado por Rectoría y Coordinación académica.

Manizales, 25 de abril de 2005

DE: RECTORÍA Y COORDINACIÓN ACADÉMICA.  
ASUNTO: ORIENTACIÓN PROFESIONAL

Les informamos que se realizará la primera charla de motivación sobre las carreras que ofrece la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA -Sede Manizales-, para los estudiantes de grado undécimo, jornada mañana y tarde. Se requiere que todo el personal de último grado asista a la reunión que se programó así:

Día: Jueves 28 de abril de 2005  
Hora: 8 a.m. a 9 a.m.  
Lugar: Aula Máxima de la Institución

Para el buen desarrollo de esta actividad se requiere puntual asistencia.

**Juan José Noreña.**  
**Rector**

---



## EJEMPLO DOS

---

### **INDUSTRIA DE CALZADO "LOS ENANITOS"**

Memorando para el señor  
Juan Guillermo Arango  
Enviado por José Alirio Ospina



Manizales, 2005-07-01

**DE: JOSÉ ALIRIO OSPINA  
JEFE DE PERSONAL**

Asunto: Recordatorio sobre desempeño laboral

Con extrañeza he observado en usted últimamente el manejo inadecuado de la máquina que se encuentra a su disposición, le recuerdo que el uso incorrecto de ella pone en riesgo la productividad de la empresa. Le solicito retomar con responsabilidad su función para no prescindir de su servicio.

**JOSÉ ALIRIO OSPINA  
JEFE DE PERSONAL**

Cordial saludo

---

### Actividad Uno

Teniendo en cuenta el ejemplo anterior, con mi subgrupo vamos a observar el estado de los salones de nuestro colegio, con el fin de colaborar con el proyecto referente al cuidado del medio ambiente. Después de realizar esta observación determinamos qué salón no cumple con los requisitos de orden y limpieza, entonces elaboramos un memorando en el cual invitamos al grupo a mejorar este aspecto, con el fin de mantener un ambiente agradable para el buen desarrollo de las actividades y de la sana convivencia. Como estudiantes de último grado debemos demostrar nuestro sentido de pertenencia no sólo cuidando el entorno sino procurando que los demás miembros de la comunidad lo cuiden. De esta manera hacemos un aporte a las

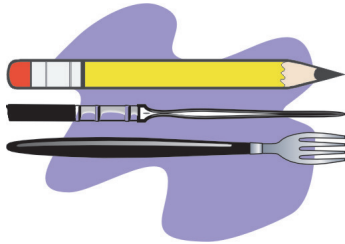


diferentes iniciativas que se desarrollan en la institución a través de los diferentes proyectos.

Realizamos el memorando de manera respetuosa y atendemos a las especificaciones dadas en el memorando número 2.

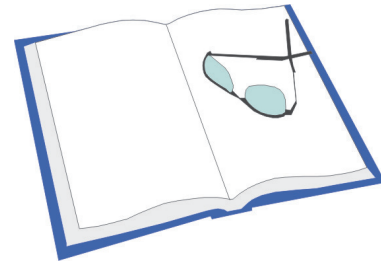
Continuamos leyendo y complementando el mapa conceptual.

## LA CIRCULAR



Es una comunicación, a manera de carta extensa que un jefe dirige a los miembros de una empresa con el fin de informar sobre el estado actual, sobre los nuevos proyectos, las nuevas políticas y sobre los resultados de la acción administrativa.

Esta clase de comunicación debe cumplir con ciertas características en cuanto a su contenido, es decir, el estilo debe ser sencillo, se debe tener cuidado con el trato que se va a emplear para quienes este dirigido el documento, se debe procurar un trato unipersonal es decir, como si la circular fuera dirigida a cada persona; la presentación debe ser agradable, los párrafos debe ser breves y claros en las ideas que se desean comunicar.



Veamos un ejemplo el cual leemos y comentamos.



La siguiente circular es enviada por Lina Constanza Galeano, a coordinadores.  
**PROYECTO DE INICIACIÓN CULTIVOS CON BASE EN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS ORGÁNICOS.**

### **Propósito**

La Secretaría de Desarrollo Comunitario se permite informar a todos los representantes de las juntas de acción comunal del municipio de Villa Bonita, que esta secretaría en uso de sus facultades legales, estudió detenidamente las peticiones hechas por ustedes para apoyar el proyecto iniciación cultivos con base en la utilización de productos orgánicos, y finalmente decidió aportar los recursos necesarios para que ésta se lleve a feliz término.





Este proyecto contará con dos (2) supervisores quienes darán cuenta del uso adecuado de los recursos que destinaremos para éste, además de ello, estarán encargados de orientar o apoyar algunos procesos con el fin de contribuir al mejoramiento de las etapas que se tienen propuestas para realizar el proyecto.

El Ordenador del Gasto seleccionará el recurso necesario para la primera etapa. Si ésta se cumple como está planteada en el proyecto; se debe solicitar los recursos para la culminación del proyecto. La solicitud deberá enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección ([compras@desarrollocomunitario.edu.co](mailto:compras@desarrollocomunitario.edu.co)) y en forma impresa con la firma de los supervisores del gasto.

Al proveedor de los recursos se le hará una factura cada vez que se haga solicitud de los productos.

Para los recursos de importación, se recomienda que el ordenador del proyecto, lo solicite con mucha anticipación porque los tiempos de entrega son de 60 a 90 días.

Los contratos tienen vigencia hasta el 3 de diciembre de 2005.



Conozcamos la manera adecuada para reclamar cuando nos ocurra un hecho desagradable.

### *¿Qué se considera un reclamo?*

Reclamo es toda presentación por escrito que efectúe un cliente ante las diferentes entidades prestadoras de servicios, sean de carácter público o privado. El contenido del escrito generalmente se refiere a aspectos relacionados con inconformidades en la prestación de un servicio o producto.

Los principales tipos de reclamos asociados a productos o servicios son los siguientes:

- Quejas por mala atención (lenta, desatenta, maleducada, parcial, extemporánea)
- Quejas por operaciones mal efectuadas
- Quejas por cobros indebidos
- Desacuerdo por lo obrado o resuelto por los representantes de las diferentes entidades
- Malestar por determinadas acciones no efectuadas por dichas entidades
- Solicitud de información que clarifique, respalde o complemente la información disponible con referencia a las entidades



El procedimiento que un cliente debe seguir para hacer un reclamo es el siguiente:

En primera instancia, debe recurrir ante la entidad con la cual la persona desea expresar su inconformidad; y dirigirse al departamento de servicios para clientes ya que es donde se presentan los reclamos y por ello es la instancia natural de solución de las dudas, desacuerdos o problemas que se susciten en el transcurso del tiempo y es el camino más rápido para llegar a una solución.

Considere que para las diferentes empresas o entidades prestadoras de servicios, los clientes son su razón de existir, por eso la calidad de servicios que les ofrecen y cómo resuelven sus problemas son preocupaciones fundamentales para los encargados de ellas.

Es importante tener en cuenta que las empresas estipulan un tiempo determinado para que sus clientes puedan reclamar. Si un cliente reclama fuera de este periodo la empresa no acepta dicha reclamación. También se debe tener presente que cuando se hace una reclamación las diferentes entidades tienen la obligación de responder a los reclamos en forma escrita, si no se obtiene respuesta se puede continuar con el reclamo en las oficinas DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR para que se dé solución a la inquietud.

La presentación de un reclamo se puede realizar de la siguiente manera:

En una hoja o formulario proporcionado por la entidad, en la cual se incluyan los siguientes aspectos:



- Datos personales del cliente, nombre completo.
- Dirección, teléfonos de la sucursal en que es atendido.
- El contenido del reclamo debe presentar definición precisa del problema que desea resolver, así como de su origen, los pasos que ha dado para superarlo y la forma de solución que espera. Es útil adjuntar una copia de todos los documentos de respaldo que considere necesarios.
- Es importante que siempre el reclamante deje en su poder, un comprobante o algo que acredite la fecha en la cual se ha hecho el reclamo, con esto se evita la eventual negativa de la recepción del reclamo.
- Los antecedentes que debe incluir en un reclamo son la identificación personal, domicilio vigente, firma, teléfono o correo electrónico para un posible contacto.



## LA SOLICITUD

### 1. ¿Qué es una solicitud?

- Por lo general, una solicitud es un documento escrito que va dirigido a un organismo público o a una autoridad
- El documento se emplea para hacer peticiones o reclamos
- La mayor parte de los organismos públicos disponen de formularios impresos destinados a este fin
- Exposición de motivos: Se debe describir las circunstancias y las causas que motivan la solicitud, de manera resumida y breve; se deben exponer todos los datos de forma argumentada y citar las disposiciones legales en que esté basada la solicitud

### Actividad dos

- A continuación encontramos un ejemplo de solicitud, la escribimos en nuestros cuadernos y completamos el documento, lo presentamos a nuestro profesor.

### Ejemplo de solicitud

Sarita Gonzáles Rodríguez, nacida en Manizales( Caldas) el 15 de Mayo del año 1980 con C.C 31.589632 de Manizales con domicilio en la calle 38, número 43°22, y número de teléfono 885 4623

EXPONE: Que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, por lo que


SOLICITA: que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

[Lugar], [día] de [mes] de [año]

[Firma]

[ORGANISMO, UNIDAD, INSTITUCION O AUTORIDAD]

[Tomado y adaptado de http://www.ull.es/docencia/cv/solicitud.htm](http://www.ull.es/docencia/cv/solicitud.htm)



En muchas ocasiones, las dificultades no se solucionan porque los afectados o involucrados en el problema no denuncian los hechos, ya sea por desconocimiento de sus derechos, por simple apatía o porque a veces nos quedamos esperando que los demás resuelvan aquellos problemas que nos afectan. Si nos interesamos en resolver nuestros problemas podríamos ayudar a quienes nos rodean propiciando el trabajo en conjunto, la solidaridad y el mejoramiento de nuestra calidad de vida.

### Actividad tres

Teniendo en cuenta la información referente a la elaboración de una solicitud, voy a observar con mis compañeros de grupo algunos problemas o necesidades de mi comunidad o colegio, que sean competencia de instituciones gubernamentales. Entre todos elaboramos una solicitud para enviarla al organismo que deba atender dicha petición. Compartimos con nuestro profesor el ejercicio.



Cuando estamos representando a una comunidad, grupo, institución o empresa, estamos expuestos a que todas nuestras acciones sean evaluadas. Si soy responsable y llevo a cabo mi labor con entusiasmo, entrega y compromiso no debo estar temeroso cuando llegue el momento de poner en consideración de los demás mi desempeño. No debemos olvidar la interacción de los componentes claves del servicio: la gente, los sistemas y la estrategia del servicio. Debo tener en cuenta que al prestar un servicio debo estar atento a las sugerencias y recomendaciones, las cuales puedo analizar y retomar para mejorar mi gestión y con ello beneficiar a quienes se encuentran a mí alrededor.



## Actividad uno

Voy a poner en consideración de mis compañeros de grupo, el trabajo y el compromiso con el cual he participado como integrante del grupo durante este año.

Les pregunto si he trabajado con compromiso y responsabilidad, si he ayudado a que el grupo salga adelante, si mis acciones han permitido que las actividades salgan bien, si mi comportamiento es adecuado en el grupo y finalmente les pregunto sobre los aspectos en los cuales debo mejorar. Recuerdo que debo aceptar con madurez los comentarios y sugerencias de mis compañeros.



## Actividad dos

Teniendo en cuenta la información sobre como elaborar un reclamo voy a elaborar un ejemplo, ya sea tomando como referencia un caso real.

**He finalizado mi guía, comparto mi experiencia con mi profesor.**



# ESTUDIO Y ADAPTACIÓN DE LA GUÍA

