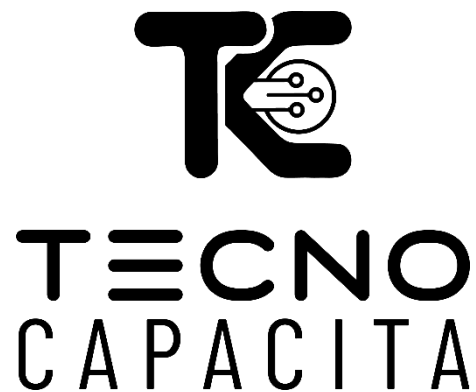




# TECNO CAPACITA

## CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE

MA-016-V0



---

## MANUAL PARTICIPANTE

---

### COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL TRABAJO

1

La atención al cliente es un elemento clave para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas usuarias, especialmente en sectores como la hotelería y los servicios presenciales. Este curso busca desarrollar competencias técnicas y actitudinales que permitan atender a los clientes de manera profesional, cordial y efectiva, considerando sus diversas necesidades y contextos.

La formación pone énfasis en la comunicación efectiva, el trato respetuoso, la inclusión y el manejo adecuado de distintas situaciones laborales, tales como consultas, reclamos y atención a distintos tipos de clientes. A través de actividades prácticas y análisis de casos reales, las y los participantes fortalecerán su desempeño laboral, contribuyendo a una mejor experiencia del cliente y a la mejora continua de los servicios.

## Índice

1. APRENDIZAJE ESPERADO, CRITERIOS DE EVALUACIÓN .... ¡Error! Marcador no definido.
  - 1.1. Objetivo General..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 1.2. Objetivo Especifico..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 1.3. Criterios De Evaluación ..... ¡Error! Marcador no definido.
2. TIPOS DE CLIENTES ..... ¡Error! Marcador no definido.
3. SERVICIOS QUE OFRECEN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS: .¡Error! Marcador no definido.
  - 3.1. Habitación: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.2. Recepción: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.3. Alimentos & Bebidas: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.4. Business Centre:..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.5. Salones: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.6. Casino: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.7. SPA: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.8. Restaurantes, Cafés Y Bares: ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.9. Otros: ..... ¡Error! Marcador no definido.
4. CONCEPTOS CLAVE..... ¡Error! Marcador no definido.
5. QUEJAS Y RECLAMACIONES..... ¡Error! Marcador no definido.
6. MANEJO DE LAS EMOCIONES (del empleado y del cliente) ..... ¡Error! Marcador no definido.
7. TRATAMIENTO DEL PROBLEMA: ..... ¡Error! Marcador no definido.
8. DESPEDIDA:..... ¡Error! Marcador no definido.





**MÓDULO 1:**

**APRENDIZAJE ESPERADO, CRITERIOS DE EVALUACIÓN**



## 1. Unidad 1: La Importancia De La Comunicación

### 1.1. Introducción

Comunicarnos, relacionarnos, comprender y expresarnos verbalmente es un asunto de todos los días.

Sin detenernos a pensar cómo lo hacemos usamos las herramientas que para ello hemos aprendido desde niños: el código de una lengua determinada, que como convención social nos permite hablarles y entender-les a nuestros semejantes. La lengua, la entonación, los matices y los gestos comunes van armando nuestro discurso, sin revisar la complejidad del proceso interactivo de esa comunicación cara-a-cara (conversación interpersonal).

Muchas veces nos sorprendemos al ser “mal interpretados” en lo que intentábamos decir, entonces sobrevienen aquellas largas explicaciones que no siempre resuelve el problema surgido.

Confrontamos entonces la primera muestra del proceso de abstracción, complicación, necesidad de regulación y conocimiento de la Comunicación, la cual de manera sencilla puede representarse por un emisor, por el receptor y el medio.

Entendiendo como EMISOR a la persona que emite la información, al MEDIO como la lengua (lengua española, en nuestro caso) y al RECEPTOR como quien recibe el mensaje. Pero, como también conocemos, la conversación se da de parte y parte; es decir un individuo comunica y el otro al recibir responde agregando o completando la información ofrecida por el primero, de esta manera se establece un PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN que permite que los personajes pasen de emisor a receptor dinámica e indistintamente, de acuerdo a quien tome la palabra. En este proceso ambos participantes se complementan y se origina así la comunicación dialógica (interpersonal).

Para entender un poco de lo que hablamos, revisemos los siguientes ejemplos de comunicación, en donde nos quedará más claro la importancia de dicho proceso de expresión y comprensión, destacando el distinto sentido y significado de cada uno de dichos textos.

## 1.2. La comunicación

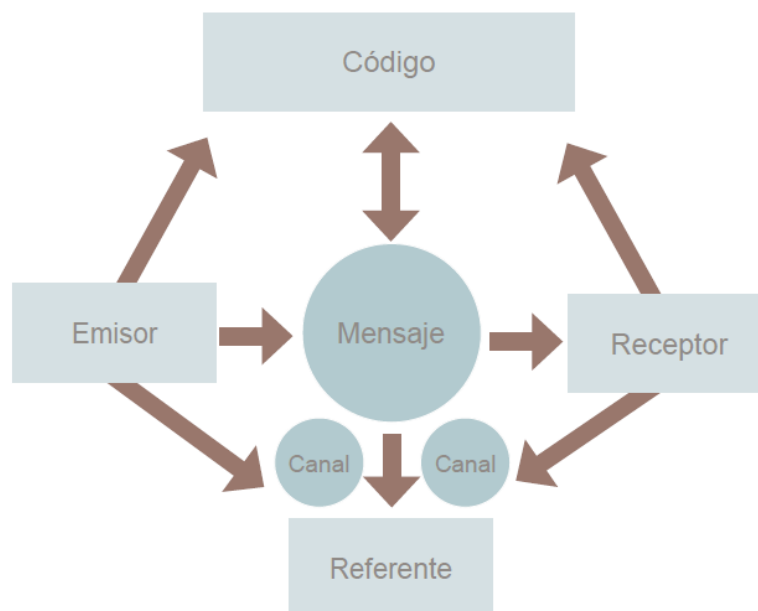
Es un proceso a través del cual las personas comparten ideas, información y mensajes; ocurre en diferentes lugares como la casa, la calle y también en el trabajo. En este último, la comunicación juega un rol fundamental.

La comunicación en el trabajo es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos que se realizan.

Gracias a la comunicación conseguimos relacionarnos con otros y logramos de mejor forma lo que nos proponemos.

Aplicada al mundo laboral, la comunicación representa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Antiguamente, la comunicación se entendía del mismo modo que una conversación entre dos soldados, cada uno con un equipo de radio en la espalda. En esta analogía, uno de los soldados era el emisor –el que envía el mensaje– y el otro era el receptor. Los dos se podían comunicar gracias a la existencia de un canal, que era la emisión de radio que transmitía el mensaje verbal.



*Modelo de la comunicación humana de Román Jacobson.*

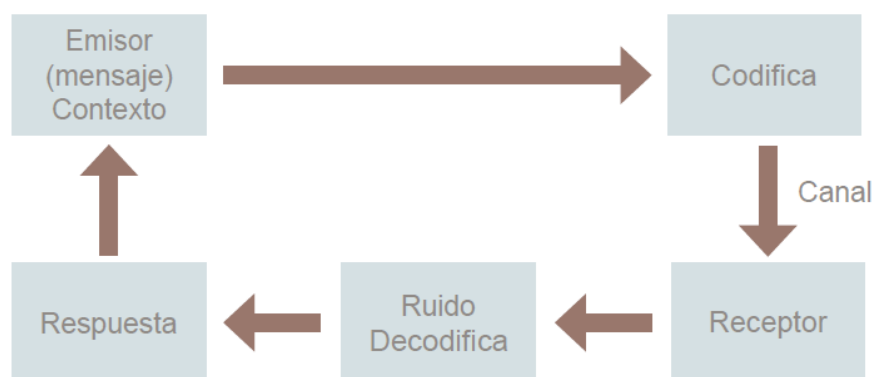
Esta manera de entender la comunicación –limitada a la entrega y recepción de información– ha cambiado drásticamente en el último tiempo, al tomar conciencia que la comunicación, como proceso humano esencial, se realiza con todos los elementos verbales y no verbales con que contamos y expresa una diversidad infinita de significados (emocionales, intelectuales, familiares, culturales, etc.).

Los nuevos enfoques sobre comunicación sostienen que el sólo hecho de relacionarse ya es comunicación.

Se afirma, en este sentido, que “toda conducta es comunicación”, de lo cual se deduce que no es necesario tener la intención de comunicar “algo” para que exista comunicación; basta sólo nuestra presencia, nuestros gestos, miradas, tono de voz o ausencia de ella, y actitudes, para transmitir mensajes sobre lo que nos pasa y lo que pensamos. En este enfoque un principio que opera sobre la comunicación es que “es imposible no comunicar”; siempre estamos comunicando algo aunque no digamos ni una sola palabra.

7

También adquiere relevancia en estos nuevos enfoques, conceptos como el de retroalimentación, es decir, el hecho que la comunicación es un proceso bidireccional, donde emisor y receptor juegan roles importantes y, además, se van “turnando” al tomar el rol de emisor o de receptor.



*El proceso bidireccional de la comunicación*

La forma de relacionarnos con “otros” depende, ni más ni menos, que de la calidad del proceso de comunicación en la vida diaria. Debemos, por lo tanto, tener en cuenta cuestiones tan básicas como asegurarnos que quien reciba nuestro mensaje entienda

exactamente lo que quisimos transmitir, y que nosotros estemos entendiendo lo que se nos quiso decir.

En el mundo laboral, una persona pasa a formar parte de una red de información. Por lo tanto, al comunicarse correctamente, se logran mejores resultados. Por ejemplo, al entregar información clara y al comprender bien el contenido de los mensajes que se nos transmiten, disminuimos los riesgos de errores, contribuimos a la eficiencia de los procesos productivos y a la calidad de los servicios entregados. De esta forma, se consigue mejorar el desempeño laboral.

Por otra parte, una persona que sabe comunicarse es capaz de influir positivamente en el ambiente de la empresa. En el trabajo en grupo, algunas personas marcan pautas de comportamiento, siendo seguidas por los otros. Por eso siempre será bienvenida la actitud de quien se comunica con claridad, con honestidad, favoreciendo un clima grato. Dicha actitud será ampliamente valorada en la empresa a la hora de tomar decisiones sobre la estabilidad laboral.

En una empresa y particularmente en una minera, son muchos los medios que pueden utilizarse para comunicarse, los que van a variar dependiendo del propósito que se persiga con la comunicación y del contexto, como por ejemplo:

8

Ejemplos de medios de comunicación que se utilizan diariamente en el trabajo minero son:

- Teléfono.
- Radio.
- Computador.
- Sistema de megafonía.
- Luces.
- Sistema intercom.
- Señales audibles (campanas, silbidos y sirenas).
- Señales escritas y etiquetas.
- Documentos escritos como el reporte del turno anterior, formularios e informes, entre otros.
- Comunicación verbal individual cara a cara y grupal.
- Comunicación no verbal como señales manuales.

Sin embargo, a pesar de esta diversidad de medios, existe un principio básico que une todos estos medios de comunicación, la claridad. La comunicación debe ser entendida

de manera correcta para que logre su propósito. Si la comunicación no es precisa o, por ejemplo, no es fácil de entender es factible que ocurran malos entendidos o confusiones.

La confusión fácilmente puede llevar a un accidente en el lugar de trabajo o a la pérdida de tiempo. Para evitar que panoramas como éstos ocurran, es muy importante desarrollar habilidades para comunicarse apropiadamente.

Expresarse con claridad supone, por ejemplo, utilizar un lenguaje formal si se está en un ambiente impersonal, o in-formal pero respetuoso, si se está entre conocidos cercanos; también implica transmitir las ideas en forma ordenada, haciendo uso de un vocabulario amplio y destacando los contenidos esenciales por sobre lo anecdótico.

La manera en que nos comunicamos influye sobre la imagen que nosotros proyectamos al relacionarnos con otros, tanto en la vida personal como en las relaciones laborales.

El ámbito laboral exige que nos comuniquemos de acuerdo a ciertos patrones validados para este medio, como el pronunciar bien las palabras, usar palabras formales, tener un tono de voz medio, entre otros.

9

Hablar correctamente inspira respeto al receptor y nos abre puertas y oportunidades. “Nos muestra” al mundo exterior en los distintos quehaceres de nuestras vidas, disminuyendo considerablemente los riesgos de mala interpretación o malos entendidos. Damos la imagen de seres reflexivos y empáticos, y promueve significativamente nuestra participación y nuestra autoestima. Recordemos que la comunicación nos permite ponernos de acuerdo, seguir instrucciones, retroalimentarnos, etc., frente a una tarea determinada. De esta manera, si hablamos con claridad, podemos disminuir una serie de errores al interior del lugar donde trabajemos o de las tareas que realicemos.

Podríamos decir que para expresarnos con claridad hay que trabajar sobre dos niveles; el del contenido y el de la forma. El del contenido se refiere a que primero debemos tener ordenadas las ideas en nuestra cabeza para luego poder comunicarlas verbalmente y, al hacerlo, debemos por ejemplo, ir de lo general a lo particular, no saltar de una idea a otra, ser empáticos con el interlocutor, ser concisos, etc.

Por su parte, la forma, dice relación con la correcta pronunciación, proyección, y dicción al comunicarnos oralmente, así como la correcta escritura de las palabras, su uso adecuado, redacción y puntuación.

Cumplir dichos requisitos exige reconocer los errores a través de un proceso de mejora continua, el cual puede ser orientado por un instructor o tutor y por parte de nosotros mismos, a través del cambio de vicios y malos hábitos que arrastramos generalmente desde nuestra formación escolar.

### 1.3. Comunicación efectiva

Comunicarse efectivamente es una habilidad esencial en las personas, que debe ser desarrollada y mejorada continuamente a medida que se realizan nuevos trabajos y tareas.

En el trabajo minero, la comunicación efectiva ayuda a proporcionar, por ejemplo:

- Mayor productividad.
- Mayor seguridad.
- Rápida notificación de emergencias.
- El seguimiento y el control de máquinas.
- Conocimiento de la ubicación del empleado.
- La difusión de información relacionada con el trabajo entre empleados.

## 2. Unidad 2: Tipos De Comunicación

### 2.1. Introducción:

**“¿Les ha sucedido alguna vez que se encuentran con alguien que no ven hace un tiempo y esta persona les cuenta que está bien, pero ustedes tienen la sensación de que no es así, porque su cuerpo o sus gestos reflejan otra cosa?”**

**Recuerdo que me encontré con un amigo del trabajo, que no veía hace dos semanas y me contó que había terminado con su polola con la que había estado por dos años y medio. Me dijo que le daba lo mismo, pero en su cara reflejaba mucha tristeza”.**

**¿Qué ocurre cuando decimos algo con las palabras, pero con la mirada, gestos o posturas decimos otra cosa?**

Universalmente, se reconocen diversas maneras de comunicarnos, lo que es válido también en el mundo del trabajo. Dependiendo de la teoría en la que nos apoyemos podemos encontrar diversas tipologías de comunicación, sin embargo, todos los enfoques en materia de comunicación humana coinciden en que se puede recurrir tanto a la comunicación verbal como a la comunicación no verbal, distinguiéndose dentro de la primera, la comunicación oral y la escrita. Ambas, comunicación verbal y no verbal, son comúnmente complementarias y cuando se usan dentro del mismo mensaje deben ser coherentes entre sí.

La calidad de la comunicación entre las personas es fundamental en el lugar de trabajo.

Las habilidades comunicativas ayudan a crear un ambiente laboral agradable y fortalecen la seguridad y eficiencia en el trabajo.

Las estimaciones varían, pero según la literatura especializada, en particular los estudios desarrollados por la escuela lingüística de Praga, se afirma que:

- El 7% de cualquier mensaje se transmite en palabras.
- El 38% de cualquier mensaje se transmite por comunicación vocal no verbal (por ejemplo, tono, volumen, velocidad).
- El 55% de los mensajes son interpretados por comunicación no verbal, es decir facial y corporal (por ejemplo, señales de mano, sonrisas, movimiento de cabeza).

Sin duda, estos antecedentes nos llevan a que le otorguemos más importancia a la comunicación no verbal, de la que comúnmente le damos y a que seamos más conscientes de que nos comunicamos también por esta vía.

## 2.2. Comunicación verbal

La comunicación verbal, es toda aquella que utiliza la palabra. De esta manera, ya podemos visualizar que podemos comunicarnos verbalmente, ya sea de manera oral o escrita. Ambas son maneras muy usadas en el ámbito del trabajo y en la vida cotidiana en general y deben cumplir con la condición de ser claras para poder lograr ser efectivas, es decir, que el otro entienda lo que realmente se quiso decir (de manera oral o escrita). En el ámbito del trabajo, las exigencias de desempeño llevan esto a un paso más allá; que el otro haga exactamente lo que se le pide.

La comunicación verbal oral en el trabajo, la entenderemos entonces como aquella comunicación entre dos o más personas donde se utilice la palabra de manera hablada.

Cualquier instancia de comunicación verbal oral siempre estará compuesta de contenido y forma. Como ya se ha señalado el contenido refiere al significado de las palabras y de las oraciones que se forman con estas; es decir, lo que decimos.

Por su parte, la forma, es el cómo lo decimos e incluye una serie de elementos paralingüísticos, como las pausas que se usen entre las palabras o las frases, el volumen de la voz y su tono. Además, hay que sumarle otros elementos del lenguaje corporal, como los gestos y las miradas. No obstante, cuando hablamos de estos elementos nos adentramos en la comunicación no verbal, por lo que, para evitar confusiones, los abordaremos más adelante.

12

De esta manera, contenido y forma, en conjunto, genera un impacto en el interlocutor y la forma puede variar el sentido del mensaje aun cuando el contenido sea el mismo.

Para que exista comunicación verbal oral, debe haber siempre al menos dos partes, que como se ha dicho, se van

“turnando roles”, donde uno hace de emisor y el otro de receptor. O dicho de otra manera, donde uno habla y el otro escucha.

El emisor o quien habla, sin duda, es un actor importante a la hora de lograr una comunicación efectiva. Éste debe no sólo emitir un mensaje claro y coherente, así como adecuado al contexto, sino también, debe preocuparse por llamar la atención de su

interlocutor y asegurarse de que el otro está escuchando antes de hablar. Muchas veces en el trabajo escuchamos frases como “pero si yo te lo dije” cuando en realidad la otra persona nunca se dio por enterada. Esto, si lo llevamos a una instrucción de seguridad, por ejemplo, puede llevarnos a situaciones muy riesgosas no solo para nosotros mismos, sino también para quienes se encuentran alrededor nuestro. Ello sin contar lo que puede perjudicar nuestro desempeño, así como producir errores y atrasos en la ejecución de nuestro trabajo.

Algunos aspectos que facilitan la comunicación oral, desde el emisor, son:

- Expresarse con claridad. Se refiere a decir lo que se quiere decir. Parece obvio, pero implica ni más ni menos que pensar antes de hablar.
- Darle coherencia al mensaje. Exponer, brevemente, desde lo general a lo particular. Esto no implica dar rodeos ni cansar al interlocutor con información irrelevante.
- Destacar lo importante. Ser claro, directo y seleccionar siempre lo primordial.
- Utilizar un lenguaje adecuado. Seleccionar un vocabulario que resulte familiar al receptor, usar palabras concretas y no generales (“mesa” en vez de “eso”, “lápiz” en vez de “la cuestión”).
- Ser empático. Se refiere a la capacidad de ponerse en el lugar del receptor y de verificar permanentemente la comprensión que él está teniendo de lo que le estamos comunicando.
- Cuidar el sonido. Para que las palabras adquieran el sonido apropiado se debe procurar una correcta modulación, no bloquear la salida del sonido con la mano o con objetos (chicles, lápices u otros) y adecuar el tono y volumen de la voz según las circunstancias.

13

Quien escucha o receptor, tiene también un rol muy importante en cualquier instancia de comunicación verbal oral.

Por ello escuchar al otro es fundamental en la comunicación efectiva. Al escuchar entiendo lo que se me dice, lo interiorizo, lo comprendo y lo traduzco en algún tipo de respuesta: una acción, una exclamación, una respuesta, un sentimiento.

El saber escuchar enriquece la comunicación, ya que nos permite apreciar los puntos de vista de los demás y establecer un verdadero diálogo, con intercambio de ideas, apreciaciones y razonamientos.

Algunas conductas que facilitan la comunicación oral, del lado del receptor, son:

- Escuchar con respeto. Esta es una actitud básica de toda persona que pretende ser efectiva en sus comunicaciones. Saber escuchar significa mantenerse en silencio y no interrumpir para que la persona que se dirige a nosotros exponga sus mensajes con claridad.
- Poner atención. Escuchar es diferente que atender. Se escucha con el oído, se atiende siguiendo las ideas del proceso comunicativo.
- Confirmar la comprensión. Significa repetir lo que se nos dijo, según nuestra comprensión. Así, por ejemplo, se puede decir: “Si te entendí bien, lo que me estás diciendo es que...”

La conversación es el medio más importante que tenemos para comunicarnos oralmente, por eso el respeto a las opiniones del otro es fundamental; si no lo hago no podré establecer un diálogo, pues entonces solo escucharé mi propia opinión.

En general, para las instancias formales de comunicación en el trabajo, basada en el diálogo (como una reunión de trabajo), se recomienda prepararse con anticipación y prever cuáles pueden ser las preguntas o temas que surjan, no extenderse demasiado ni ser demasiado escueto, y preguntar si no está claro lo que se nos está pidiendo.

14

En resumen, algunas consideraciones que nos ayudan a comunicarnos efectivamente con otros:

- Mantenerme atento a lo que se me está diciendo, no dejar volar mi imaginación ni mis pensamientos, me concentro en lo que estoy.
- Nunca interrumpo abruptamente a quien me habla, espero el momento oportuno para hacerlo y me disculpo al interrumpir.
- Si no entiendo algo y tengo alguna duda, pregunto, pido que me aclaren lo que acaban de decir; así evito malos entendidos y confusiones.
- No emito un juicio sobre el mensaje a partir de mis prejuicios o estado emocional.
- Escucho todos los puntos de vista de quienes intervienen en una conversación o discusión.
- Planifico la forma en que voy a comunicar algo.
- Verifico el efecto que mi comunicación produce en el receptor.
- Trato de ser lo más objetivo posible cuando expreso una opinión.
- Desarrollo las ideas que planteo.
- Presento mis ideas con un orden lógico.

Por otro lado, tenemos la comunicación verbal escrita, que es cualquier escrito elaborado con la finalidad de que otro lo lea, es decir de comunicar algo. Cuando se trata de una comunicación verbal escrita, la precisión del mensaje es todavía más importante, porque no existe la manifestación corporal que ayuda a transmitirlo. Además, los documentos dejan huella, quedan como testigos de lo dicho, por lo que hay que ser muy cuidadosos sobre las repercusiones de su contenido.

Sin embargo, al igual que en la comunicación verbal oral, en la escrita, no solo comunicamos con el contenido, sino que

también comunicamos con la forma. De esta manera, nuevamente contenido y forma deben ser cuidados a la hora de elaborar un escrito.

En relación al contenido de una comunicación escrita resulta importante, a la hora de su elaboración:

- Ponerse en el lugar del lector, teniendo en cuenta su experiencia y nivel de comprensión.
- Utilizar un lenguaje sencillo y directo.
- Utilizar los formatos que se utilizan en la organización para determinados documentos.
- Ser sintético en la elaboración de frases, priorizando lo esencial por sobre lo complementario.
- Definir todos los términos especializados al momento de utilizarlos por primera vez.
- Seguir un orden lógico en el desarrollo de las ideas, apoyándose en el uso de títulos, subtítulos y pasos, cuando corresponda.
- Hacer uso de variados ejemplos e ilustraciones que faciliten la comprensión de las ideas escritas.

15

Por otro lado, cuando recibimos una comunicación escrita, es importante:

- Concentrarse y poner atención.
- Dejar de lado cualquier otra tarea o actividad que se esté llevando a cabo.
- Leer la totalidad del documento antes de ejecutar la tarea asociada a él.
- Identificar palabras o frases que no se entiendan.
- Despejar dudas con el supervisor o persona encargada.
- Identificar y obtener materiales, herramientas, maquinarias y equipos que se deberán utilizar para ejecutar la tarea que indica el documento.
- Volver al inicio del documento y seguir paso a paso las indicaciones, en el mismo orden que aparecen.

En relación a la forma de una comunicación escrita, lo que más se debe cuidar es la presentación. Si se trata de un documento impreso, éste debe estar limpio, ordenado, en un papel que corresponda al contexto. Por ejemplo, hay organizaciones donde se usan solo papelería con el logo institucional, otras donde se usa papel reciclado. En este sentido, es muy importante seguir las políticas de la organización y como ya se ha dicho, utilizar los formatos que cada organización establece para diversos fines.

Si se trata de una comunicación digital, se debe procurar tener una dirección de correo electrónico formal para usar en el trabajo. Lo más adecuado es que se usen los nombres y/o apellidos de la persona o sus iniciales.

En ambos casos, ya sean comunicaciones escritas impresas o digitales, se debe cuidar la ortografía, acentuación, redacción y el uso adecuado de las palabras. Para esto hay muchos correctores que ayudan.

En el ámbito del trabajo nos debemos relacionar con muchos documentos escritos, que en algunas ocasiones nos corresponde elaborar y en otras los recibimos, como por ejemplo: reportes de cambio de turno, listados de asistencia, reportes de gastos de materiales, solicitudes de materiales, informes de accidentes laborales, solicitudes de vacaciones o permisos, entre otros.

Imaginemos un reporte de accidente laboral que no es claro y cuya lectura lleva a una institución a no cubrir las prestaciones de salud asociadas a dicho accidente porque en el reporte no queda claro que el motivo es alusivo al trabajo. Sin duda sería una situación no deseada. O una solicitud de materiales, que nos es llenada como corresponde y no llega al departamento que corresponde, por lo que no nos llegan los materiales a tiempo.

El trabajo se podría atrasar producto de esto y podríamos incluso ser mal evaluados en nuestro desempeño. O incluso un listado de asistencia mal completado y donde nuestro nombre queda afuera y luego a fin de mes nos lleguen descuentos por días supuestamente no trabajados. Sin duda ninguna de esas situaciones y muchas otras que pueden llegar a ocurrir producto de una comunicación escrita poco efectiva, son situaciones que deseamos generar o vernos envueltas en ellas.

Si uno se expresa con claridad, logra que el interlocutor preste atención al mensaje, lo interprete mejor, valide y respete a la persona con quien se está relacionando y, por ende, que se establezca una interrelación de mayor calidad.

Por el contrario, si no nos expresamos con claridad, es probable que no se nos preste atención, que se distorsione el verdadero sentido de lo que queremos decir, que se descalifiquen nuestros mensajes y que no logremos influir con nuestras opiniones.

### 2.3. Comunicación no verbal

Entendemos la comunicación no verbal como toda forma distinta a la palabra (aunque puede acompañarla). Si bien hay algunos lenguajes donde se usa solo lo gesticular, como el caso del lenguaje de señas, entre otros, en la mayoría de los casos la comunicación no verbal acompaña voluntaria o involuntariamente a la comunicación verbal y la complementa. Sin embargo, solo en aquellos casos en que hay coherencia entre comunicación verbal y no verbal, ésta última contribuye a generar comunicaciones más claras y eficaces.

Por esta razón es de suma importancia que tomemos conciencia de qué estamos comunicando no verbalmente y que aprendamos las señales que entregan nuestros comportamientos para lograr ser más eficaces en nuestra comunicación.

Por ejemplo, transmitimos contenidos emocionales con nuestros gestos, con la postura de nuestro cuerpo, con nuestra presentación personal. Es decir, los seres humanos decimos mucho más de lo que dicen nuestras palabras y somos capaces de influir en los demás con nuestro tono de voz, con la seguridad o inseguridad con que decimos nuestros mensajes y con la imagen que proyecta nuestra presencia personal. Por eso es tan importante que nuestro cuerpo y nuestras palabras digan lo mismo.

La comunicación no verbal puede confirmar o descalificar el mensaje que estamos emitiendo a través de nuestras palabras, por lo que es muy importante tomar conciencia del modo en que nos comunicamos y qué mensajes estamos entregando a través de aquellos medios de expresión que no son las palabras.

Podríamos decir que comunicarse con lenguaje no verbal es como saber otro idioma, es el complemento necesario para lograr calidad en nuestra comunicación cara a cara.

Utilizar un tono de voz acorde con la fuerza que se le quiere imprimir a un mensaje, utilizar los gestos apropiados, pararse con seguridad, sentarse con la espalda erguida, mirar al interlocutor a los ojos, son todas manifestaciones de nuestros sentimientos y emociones. Nuestra timidez o seguridad, nuestra rabia o aceptación, nuestra ansiedad o paciencia se irá manifestando a través de la comunicación no verbal.

Por otra parte, la coherencia de un mensaje depende de que digamos con palabras lo mismo que con nuestros gestos.

Esto no quiere decir que con nuestro cuerpo expresemos lo primero que sentimos, producto de una legítima emoción. Si, por ejemplo, ante la desaprobación de una instrucción que recibamos, nuestro rostro traduce rabia, seguramente nos estaremos cerrando a la oportunidad de comprender las razones de tener que realizar dicha tarea.

De allí que surja la necesidad de controlar emociones, lo cual no significa supresión de ellas. La manera emocionalmente inteligente de enfrentar el control se relaciona con: primero, comprender qué nos sucede; luego, utilizar esta comprensión para transformar la situación en nuestro beneficio; acto seguido, hacer el esfuerzo de expresar con nuestro cuerpo apertura hacia ese beneficio; y, finalmente, buscar una solución real al problema planteado. Este proceso requiere conocimiento y crecimiento personal.

Apreciaremos que uno de los factores que influye en nuestra comunicación es el tono de voz. Un mismo mensaje verbal puede resultar muy distinto si se dice de manera cariñosa o agresiva, de manera directa o irónica. Decirle a una persona, por ejemplo, en tono de cariño ¡qué loco eres!, suena diametralmente distinto que decírselo en tono de burla o de descalificación en medio de una discusión. Así, también, si un jefe debe amonestar a un subordinado, deberá hacerlo ocupando un tono de voz formal y serio, que denote la gravedad de la situación. Igual cosa se pudiera apreciar en los movimientos de manos, mirada, forma de sentarse y otras posturas, siendo todas ellas formas de transmitir mensajes llenos de contenidos.

Otro factor que influye en los mensajes no verbales que enviamos a los demás es el manejo y la utilización de nuestras posturas corporales. Se entiende por manejo de la corporalidad el modo de caminar, la posición del tronco, piernas y cabeza, y la distancia a la que la persona se ubica en relación a su interlocutor.

Algunas normas posturales sugeridas:

- Ajustar la posición física, de tal modo que esté en armonía con el ambiente en que se da la comunicación, identificando sobre todo el nivel de formalidad que se requiere.
- Evitar el uso de posturas que comunican desinterés o distracción en una conversación, como mirar hacia otro lado, sentarse de manera no erguida.

- Cuidar de no mostrar inseguridad mediante “tics” posturales tales como comerse las uñas, enrollar papelitos, hacer temblores de piernas, retorcerse las manos, acomodar un mechón de pelo u otros.
- Tener presente que la actitud mental se refleja en signos posturales, como por ejemplo, demostraciones de desganado, flojera o sueño.

Un buen manejo de las expresiones corporales permite que tengamos mayor control de lo que queremos transmitir. Si tenemos rabia y sabemos que ello no debe incidir en un diálogo, nuestra expresión corporal no debe dar cuenta de esa emoción; si una conversación nos produce aburrimiento, y tenemos control de esa sensación, nuestra postura no debe reflejar la condición de fastidio.

Por el contrario, si desconocemos la importancia que tiene nuestra expresión corporal en la calidad de la comunicación, frecuentemente estaremos diciendo en palabras algo que nuestro timbre de voz, mirada o gesticulación de manos irá desdiciendo.

Cuando hablamos con una persona, la forma en que mantiene nuestro cuerpo dice mucho acerca de nuestras actitudes y comportamientos. Si estamos conscientes de nuestro lenguaje corporal, podríamos usarlo para beneficiar nuestra interacción con las demás personas.

19

La comunicación no verbal incluye:

- Expresiones faciales.
- Contacto visual.
- Tono de voz.
- Gestos y modos.
- Postura.
- Espacio personal entre individuos.
- Tacto.

### 2.3.1. Expresiones faciales

Nuestro rostro es capaz de expresar muchas emociones. Las expresiones faciales han sido cuidadosamente estudiadas por psicólogos y actores, principalmente. Por ejemplo, la expresión de sorpresa se exhibe de la siguiente manera: las cejas se levantan y se curvan, la piel que está debajo de la ceja se estira, se forman arrugas horizontales a lo largo de la frente, los párpados se abren, la mandíbula también. De esta manera podemos estar conscientes de que todas las manifestaciones de las emociones son interpretadas por el interlocutor, incluso con mayor potencia que el mismo mensaje verbal.

Un ceño o una sonrisa entregan un mensaje muy claro dependiendo de cómo y cuándo se usan. La expresión facial de una persona es un buen indicador de los sentimientos como felicidad, sorpresa, tristeza, miedo, enojo, disgusto, interés y muchas más.

Algo similar ocurre con las sonrisas, así, diferentes tipos de sonrisas envían diferente información no verbal. Por ejemplo, una ligera inclinación en la comisura de la boca tiene un significado diferente de una boca totalmente abierta que muestra gran diversión o asombro.

Algunas personas pueden desarrollar un mayor control de sus expresiones que otras. Veamos algunos ejemplos.

### 2.3.2. Contacto visual

La dirección de la mirada y la cantidad de tiempo que una persona mira a otra también comunica un mensaje. Por ejemplo, si usted está mintiendo, avergonzado o si no le agrada la persona con la que está hablando la mirará a los ojos con menos frecuencia y por períodos más cortos. Por el contrario, una mirada más larga es más íntima y muestra una señal de interés y atención.

20

Dependiendo del contexto y la relación, el contacto visual puede ser amigable, hostil, perturbador o indiscreto. El contacto visual es muy importante y se debe estar consciente de cómo utilizarlo apropiadamente en el proceso de comunicación.

### 2.3.3. Voz

Las palabras pueden tener significados diferentes, dependiendo de cómo se digan. A través del tono de voz, o de su inflexión, usted puede deducir si una persona está enojada, feliz, o nerviosa, por ejemplo. El tono de voz por tanto, da a conocer el estado emocional del hablante y transmite actitudes tales como el sarcasmo.

Al comunicarse, recuerde:

- Hablar claramente y sin prisa.
- Usar las palabras y la gramática correcta.
- Usar el tono de voz apropiado.
- Si su tono no coincide con su intención, puede prestarse para confusiones.

#### 2.3.4. Gestos y modos

Los gestos que las personas usan también tienen un significado, por ejemplo:

**Agitar la mano → decir hola o adiós**

**Empuñar la mano → Ud. está enojado**

**Pulgares hacia arriba → OK**

En el lugar de trabajo, esta idea se extiende a señales con la mano, diseñadas específicamente para comunicarse claramente. Movimientos o gestos específicos pueden indicar lo que una persona desea expresar. Por ejemplo, en el lugar de trabajo una persona podría tener la mano alzada con la palma hacia afuera para decir “alto” o llamar con señas para que alguien se le acerque.

Esté consciente de cómo usa sus manos y cómo se pueden interpretar sus gestos.

#### 2.3.5. Postura

La manera en que las personas se paran o se sientan manifiesta cómo se están sintiendo.

21

Por ejemplo, una persona que se hunde en una silla con los brazos firmemente cruzados y con la cabeza hacia un lado puede entregar el mensaje negativo, que no está interesada. Esto es una barrera para la comunicación y debería ser evitada.

Cuando no hay barreras usted será percibido como alguien acogedor y que está interesado en escuchar.

Por ejemplo, inclinar la mitad superior del cuerpo hacia la otra persona podría indicar interés y participación en lo que la persona está diciendo o haciendo.

#### 2.3.6. Espacio personal entre individuos

El espacio personal es el área que rodea directamente a cada persona. Cada uno de nosotros tiene un requerimiento de espacio personal porque tenemos personalidades

y experiencias individuales. Ciertas situaciones y contextos culturales pueden influir sobre la cantidad de espacio personal requerido.

Invadir el espacio personal de alguien puede hacer que la persona se sienta incómoda o no receptiva.

En otros países no se acostumbra a estar a menos de un metro de distancia de otra persona, aun cuando sea en una fila (para pagar una cuenta o en el casino del trabajo). Mientras que, en Chile, se acostumbra a estar mucho más cerca de las personas sin que esto represente un problema o una incomodidad. En Chile se acepta estar a cincuenta centímetros de una persona o menos en algunas ocasiones, sin producir incomodidad en la mayoría de la gente (por ejemplo, en las filas no supera los treinta centímetros). En el ámbito laboral, sin embargo, las distancias interpersonales son mayores que en los espacios cotidianos. De esta manera, pararse cerca y de frente a una persona puede invadir el espacio personal de ésta. Usted debería siempre respetar el espacio personal de las personas.

#### 2.3.7. Tacto

22

Este tipo de comunicación no verbal es extremadamente poderosa. En nuestra sociedad, debe usarse con discreción. Para que sea efectivo, el tacto debe ocurrir en momento adecuado y en el contexto correcto, que suele asociarse a relaciones de mayor intimidad o a momentos de gran carga emocional, de otra manera podría ser percibido como ofensivo e incluso podría llevar a acusaciones de acoso. Por ejemplo, no es adecuado andar abrazando a los compañeros de trabajo en horario y espacios laborales, pero si un compañero es su amigo, usted podrá abrazarlo fuera del espacio laboral, o si este compañero ha sufrido la muerte de un ser cercano, usted puede darle un abrazo de condolencia y esto no será mal interpretado.

En general, es preferible no ser tocado en el trabajo.

En términos generales, la comunicación no es sólo enviar un mensaje para que otra persona lo reciba. Debe tener en consideración que recibir un mensaje o escucharlo es igualmente importante. Esto significa escuchar cuando el mensaje se expresa, leer el mensaje cuidadosamente si está escrito y estar receptivo a mensajes no verbales.

### 3. Comunicación En La Minería

#### Motivación

En la actualidad todos estamos conectados a la tecnología de la información; el e-mail, al teléfono celular, a la televisión, al GPS, el radio portátil, una laptop con modem inalámbrico, etc. Por lo tanto la necesidad del hombre por obtener información es de vital importancia para los procesos productivos en la actualidad. En el caso particular de la minería subterránea, por ejemplo, no está alejada de estos medios de comunicación; en la actualidad, la minería moderna cuenta con una tecnología en particular de radio comunicación para minas que tienen un diseño de más de 7 Km de túneles por debajo de los 500 metros de la superficie.

A continuación, se presenta la siguiente situación:

Hay situaciones donde no es posible comunicarse adecuadamente, ya sea porque no nos podemos explicar con las palabras adecuadas o no manejamos el mismo lenguaje técnico que nuestro interlocutor, o bien porque no estamos cara a cara con nuestro interlocutor y, por tanto nos hace falta poder recurrir a movimientos con las manos para complementar un mensaje, etc.

“Un amigo que contó que hubo un accidente en su faena porque un compañero en su primer día de trabajo, al ver la mano abierta y en alto a lo lejos de otro trabajador, lo saludó, pensando que lo había conocido en la inducción que habían tenido los trabajadores nuevos la semana pasada y siguió avanzando. Y lo que el compañero le estaba indicando es que tenía que detenerse pues había un orificio en el piso justo delante de él y la persona siguió avanzando. Por suerte no pasó a mayores pero el trabajador se fracturó el tobillo. Yo le dije que la había sacado barata”.

Las empresas mineras cuentan con regulaciones, estándares y legislación que detalla todos los pasos prácticos que se deben tomar en consideración para proteger la salud y la seguridad de los empleados en el lugar de trabajo.

Estos documentos establecen sistemas de comunicación que permiten a todos los empleados trabajar de manera:

### 3.1. Segura Efectiva Eficiente

Así, toda vez que un trabajador ingrese a su lugar de trabajo debe familiarizarse y ser capaz de identificar los métodos y equipos de comunicación que se estén utilizando.

A través de esta guía lo ayudaremos a identificar las principales características y métodos de comunicación que comúnmente se encuentran y utilizan en el rubro minero.

#### 3.1.1. Medios de comunicación en la minería

En el trabajo, las personas estamos expuestas a muchos tipos de comunicación, y prácticamente todos buscan entregarnos información y/o instrucciones. Ejemplos de algunos medios a través de los cuales recibimos esta comunicación son:

- Documentos escritos.
- Radio.
- Teléfono.
- Señales.
- Etiquetas.
- Luces.
- Alarmas audibles.

24

##### a) Documentos escritos

Dependiendo del lugar de trabajo puede haber una amplia variedad de documentación con la que usted deberá familiarizarse. Esta puede incluir:

- Informe del turno anterior.
- Instrucciones o procedimientos de operación.
- Avisos en el diario mural, en la cartola de sueldo, en portapapeles.
- Boletines.

Complementar la documentación del lugar de trabajo es muy importante y podría incluir una variedad de actividades. Algunos ejemplos de documentos que usted posiblemente tendrá que completar en su puesto de trabajo incluyen:

- Informes resumidos y de rutina.
- Registros de equipos y máquinas.
- Informe de riesgos.
- Informes de equipos defectuosos.
- Informes de accidentes.
- Reportes de incidentes.

Al momento de completar cualquiera de estos documentos usted debe considerar todos los aspectos revisados en el punto anterior, relativo a la comunicación verbal.

Recuerde siempre que:

- Sus detalles sean correctos.
- La ortografía es correcta especialmente los nombres.
- La información sea exacta.
- El formulario esté totalmente completo.
- Si está escrito a mano, la letra sea legible.
- El formulario se envíe/recibe a/de la persona correcta.

## **b) Radio**

La radio es un medio de comunicación de dos vías. Los sistemas de dos vías (transmisor-receptor) son usados en el lugar de trabajo para proporcionar comunicación entre personas en diferentes lugares o distantes en el mismo lugar.

Hay principalmente dos tipos de radios que son las más usadas:

25

- Unidades de mano llamadas radios portátiles, que usan baterías y que se pueden transportar.
- Las unidades instaladas en vehículos y equipos móviles que tienen un micrófono de mano con cordón flexible, llamadas radios bases.

Hay ciertos aspectos que necesitará aprender acerca del uso de la comunicación por radio en el lugar de trabajo. Los detalles variarán de un lugar de trabajo a otro pero generalmente incluyen:

- Los canales de radio que debe usar. Se debe tener muy en claro cuál es el canal de comunicación de trabajo, el de emergencias y el de los departamentos específicos.
- Como ajustar el control de silencio que le permite al operador detener el ruido ambiental en ausencia de una llamada entrante.
- Como recargar o cambiar la batería.
- Los procedimientos de llamada usados en el lugar de trabajo.
- Procedimientos de radio de emergencia.
- Como identificar/reportar fallas en el equipo. Generalmente se usa un formulario de equipo defectuoso.

Recuerde que todas las radios son codificadas y es muy fácil identificar la radio que está transmitiendo una señal.

Existen señales y protocolos de llamada. La mayoría de los contratistas han instalado SELCALL (Llamado Selectivo) a las radios, para notificar a la estación que se está llamando con una alarma de audio/visual.

Algunas reglas generales de uso son:

- Escuchar antes de transmitir y sólo transmitir si la frecuencia no está en uso, espere que el interlocutor termine de hablar, para que lo pueda hacer usted, si transmite mientras el habla, ninguno de los dos se podrá comunicar.
- Hablar lenta y claramente, sin gritar.
- Se debe identificar la estación que llama y la que es llamada.
- No utilice ningún tipo de códigos, hable de la misma forma de como lo hace por teléfono. Recuerde que los códigos de radio frecuencia fueron creados para ser usados en telegrafía (código Morse).
- En el caso que no logre receptionar la señal de su interlocutor, es recomendable buscar un punto de recepción más alto, ya que esto le permitirá tener una mejor recepción.
- No se involucre en conversaciones irrelevantes o usar malas palabras, mientras esté hablando por radio en el trabajo.
- Nunca hacer bromas. Las radios sólo deben ser usadas para comunicar temas relacionados con el trabajo, no son para hacer bromas.

26

Existen ciertos términos convencionales que debe utilizar cuando se comunica por radio:

- Afirmativo. Sí.
- Negativo. No.
- Adelante. Que el interlocutor siga hablando.
- ¿Me copia? ¿Receptionó lo que dije?
- Repita. Que no se receptionó bien el mensaje y se pide que lo vuelva a entregar.
- Copiado. Que se receptionó el mensaje.
- Stand by. Que hay que esperar.
- Cambio y fuera. Se termina la conversación.

La recepción puede verse afectada por tormentas eléctricas, condiciones climáticas y ruidos eléctricos artificiales. Mantenga el micrófono verticalmente, alrededor de 4 cm de la boca para ayudar a una buena transmisión.

### c) Teléfono

Los lugares de trabajo usan teléfonos pues éstos permiten la comunicación ya sea dentro del lugar de trabajo o en una red más amplia. Los lugares de trabajo tienen normas que regulan el uso de los sistemas telefónicos.

Ejemplos de algunas reglas que se pueden aplicar son:

- El personal responde el teléfono de la misma manera.
- Hay un sistema claro de entrega de los mensajes.
- Hay un sistema claro de seguimiento de cualquier acción que requiera la llamada.
- Las personas llevan un registro o saben dónde encontrar todos los números de emergencia.
- Para los casos de proyectos alejados de señales de telefonía celular, se debe contar con teléfonos satelitales.

27

Cuando se comunica por teléfono usted debe tener cuidado con lo que está diciendo. El no poder ver a la persona mientras conversa puede afectar la claridad de la comunicación. Por ello es una buena práctica repetir o resumir lo que se ha dicho para evitar malos entendidos y ser muy cuidadoso y claro en lo que está diciendo.

Antes de hacer una llamada telefónica en el trabajo, considere lo siguiente:

- Antes de llamar, piense acerca de lo que va a decir. Esto lo ayudará a transmitir su mensaje con claridad.
- Anote el número telefónico al que tiene que llamar. Si está llamando para pedir materiales, escriba todo lo que desea pedir.
- Encuentre un lugar tranquilo para llamar para que no haya ruido ambiental. Si hay una radio encendida, baje el volumen o apáguela.
- Tenga un lápiz y un papel listo en caso de que tenga que escribir algo durante la conversación.
- Sea cortés y hable claramente

#### d) Señales

Las señales se usan para llamar su atención. Las señales son un medio de comunicación no verbal aunque a veces van acompañadas de escritura. Son usadas en muchas situaciones diferentes, desde prevenirlo de situaciones que afectan su salud o seguridad hasta mostrarle donde están los baños.

La señalización es una forma simple y efectiva de comunicación con otros empleados. La señalización puede indicar peligros, advertencias y una variedad de mensajes.

En el lugar de trabajo hay reglas que rigen como se debe ver una señal dependiendo de lo que transmite. Esto es para que las señales sean fácilmente reconocibles y le permitan asociarlas a un tema en particular. También existen diferentes colores para diversos tipos de señales.

Existen al menos siete tipos de señales:

- Señal obligatoria.
- Señal prohibitoria.
- Señal de peligro.
- Señal de advertencia.
- Señal de información de seguridad.
- Señal relacionada con el fuego.
- Señales HAZMAT

TIPOS DE SEÑALES		
Señal obligatoria	Éstas son azules y blancas e indican que la instrucción en la señal debe ser llevada a cabo.	 <p>USO OBLIGATORIO DEL CASCO</p>
Señal prohibitoria	Éstas son rojas, negras y blancas. El símbolo está en un círculo rojo con una línea roja que lo cruza. La señal indica que la actividad no está permitida.	 <p>PROHIBIDO EL PASO A TODA PERSONA AJENA A ESTA OBRA</p>
Señal de peligro	Éstas son rojas, negras y blancas. En esta señal la palabra PELIGRO está impreso en blanco sobre un óvalo rojo con un fondo negro. Estas señales advierten de los peligros o de las condiciones peligrosas que podrían amenazar su vida.	 <p>PELIGRO ALTA TENSION</p>
Señal de advertencia	Éstas son negras y amarillas e indican un peligro o una condición peligrosa con las que debe ser cuidadoso, pero es probable que no sea una amenaza para la vida.	 <p>PELIGRO PRODUCTOS TOXICOS</p>
Señal de información de seguridad	Estas señales son blancas impresas en un fondo verde. Indican la ubicación o dirección de los servicios relacionados con emergencias tales como instalaciones de primeros auxilios, una salida o equipo de seguridad.	
Señal relacionada con el fuego	Éstas tienen una impresión en blanco sobre un fondo rojo. Indican la ubicación de las alarmas de fuego y del equipo y las instalaciones para controlar el fuego.	 <p>EXTINTOR</p>
Señales HAZMAT	Éstas son señales y carteles usados para identificar artículos peligrosos como químicos, material inflamable y material radioactivo. Las señales y carteles se usan siempre donde las artículos peligrosos son empaquetados, transportados y almacenados. El diseño, el texto y el color de la señal son específicos para los productos a los que hace referencia.	

Las señales de seguridad se ubican en lugares visibles lo más cerca posible del peligro identificado o de la instalación. A medida que han sido situadas allí como parte del sistema de comunicación del lugar de trabajo usted debe obedecerlas como si fueran una instrucción directa de su supervisor.

## **ES OBLIGATORIO CUMPLIR TODAS LAS NORMAS DE SEGURIDAD**



30

### **e) Etiquetas**

El equipo y maquinaria a veces necesitan tener una etiqueta anexada para advertir a otros de su estado. Esto es particularmente importante cuando el equipo o maquinaria:

- No está funcionando correctamente.
- Necesita mantención o reparación.
- Necesita material adicional como combustible o lubricante.

Antes de usar cualquier equipo o maquinaria DEBE leer el procedimiento de la máquina, la etiqueta y seguir las instrucciones. Si no sigue las instrucciones podría causarle alguna lesión o la muerte a algún compañero de trabajo o a usted mismo.

Hay tres tipos importantes de etiquetas:

- **Etiquetas de peligro personal**

Éstas son rojas, negras y blancas. Le indican al personal no iniciar u operar el equipo.



31

- **Etiquetas de fuera de servicio**

Éstas son amarillas y negras y están en equipos defectuosos que podrían causar lesiones personales, daños al equipo o afectar negativamente alguna parte de la operación del equipo.



▪ **Etiquetas de información**

Éstas son azules y blancas y entregan un mensaje para todos los que operan o trabajan con un equipo o maquinaria.



La etiqueta entrega información que debe ser dada a conocer a todos los que trabajan o están alrededor de un equipo o maquinaria en particular. Puede dar a conocer cambios tales como restricciones impuestas en su uso o diferentes métodos de operarla.

32

▪ **Luces**

Las luces que generalmente se usan son las luces parpadeantes o intermitentes, llamadas balizas. Éstas se usan en vehículos, grúas y otros equipos de movimiento para hacerlos más visibles durante la operación y además para advertir a las personas de la presencia de éstos.

Generalmente son usadas luces parpadeantes de distintos colores para indicar distintas cosas.

- Rojo – ambulancias, bomberos, y vehículos de rescate.
- Amarillas – todo tipo de vehículos livianos y de movilidad lenta tales como motoniveladoras, camiones de agua y grúa.

Las luces parpadeantes también son usadas cuando los vehículos están siendo remolcados o los vehículos están estacionados en un área peligrosa para otro tipo de tráfico.

Una luz también se puede usar para indicar no entrar en una habitación, ya que una operación especial se puede estar llevando a cabo. Éstas se ubican justo afuera de una puerta y usualmente tendrá una señal explicando lo que la luz significa. Un ejemplo de esto son las luces de color rojo que se encuentran en la entrada de las salas de rayos de los policlínicos mineros, la cual indica que está operando el equipo de rayos cuando está encendida.

#### ▪ Alarmas audibles

Las señales audibles tales como sirenas, bocinas, silbidos y alarmas en el lugar de trabajo son usadas para señalar una variedad de significados. Éstas incluyen:

- Emergencias.
- Vehículos en movimiento.
- Desperfectos.
- Advertencias de encender/apagar un equipo.
- Paso de puente grúa.
- Fallo en el equipo.
- Retroceso de un vehículo liviano (camionetas).

33

Debe estar familiarizado con el sonido de cualquiera de las alarmas usadas en el lugar de trabajo para que pueda actuar apropiadamente.

#### 3.1.2. Comunicaciones ante una emergencia

Cuando se usa un equipo de comunicación, como radio, hay ciertos procedimientos de seguridad que debe seguir, especialmente en situaciones donde haya ocurrido una emergencia.

En los procedimientos de emergencia hay una frecuencia reservada para reportarlas. Debe utilizar esta frecuencia y reportar de manera resumida los detalles del incidente. Los detalles que debe conocer acerca del incidente son los siguientes:

- Ubicación exacta del lugar donde ocurrió el accidente y en caso de no conocerla entregar alguna referencia.
- Cantidad de personas lesionadas.
- Estado de los lesionados, detalles simples pueden aportar información muy importante a las brigadas de emergencias, como, por ejemplo: estado de conciencia, indicar donde sienten los dolores, si los accidentados responden o no a estímulos verbales, etc.

La mayoría de los accidentes y emergencias en el lugar de trabajo se pueden prevenir pero siguen ocurriendo a pesar de los enormes esfuerzos de todos para evitarlos. La prevención es el mejor curso de acción y es por eso que la seguridad tiene un énfasis mayor en el lugar de trabajo.

Cuando ocurre una emergencia o accidente la comunicación eficiente y efectiva es vital. Es por eso que hay procedimientos especiales de comunicación de emergencia en el lugar de trabajo con los que debe estar familiarizado.

Debe conocer los procedimientos a seguir en una emergencia y ser capaz de implementarlos. Cuando ocurre un accidente o emergencia no tiene tiempo para buscarlos e instruirse en lo que hay que hacer. Por ello debe hacerlo previamente. Cuando conoce los procedimientos puede permanecer calmado y actuar de la mejor manera posible. En una emergencia, los procedimientos de comunicación correctos son cruciales, la vida depende de ellos.

Una vez que la situación de emergencia inicial fue resuelta, completará un informe del incidente, si fuese necesario o solicitado por un superior. Cada compañía tiene sus propios documentos de informes de incidentes, el siguiente es un ejemplo de un informe tipo.

34

Como puede observarse, la comunicación es un proceso fundamental dentro de cualquier organización, puesto que, como se ha señalado, permite coordinarse, asumir compromisos, indicar tareas, así como informar de determinadas situaciones no deseadas pero que siempre ocurren en el ámbito laboral, como las emergencias.

Por ello, es de vital importancia que usted desarrolle habilidades en esta competencia y que haga un uso adecuado de los diversos medios de comunicación que se utilicen en la organización y logre comunicarse de manera efectiva.