

Á  
R  
E  
A  
  
S  
O  
C  
I  
O  
-  
P  
R  
O  
F  
E  
S  
I  
O  
N  
A  
L



Formación  
en Seguridad

# RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA

## Cómo utilizar este manual

---

Este manual está pensado para presentar todos los conocimientos necesarios para el aprendizaje de los temas de la manera más amena y comprensible posible, así como para apoyar al alumno en su proceso de autoaprendizaje.

Por lo tanto, en el manual, el alumno encontrará no solamente los contenidos teóricos que debe aprender, sino también algunas instrucciones para realizar unas tareas que le permitirán reforzar los contenidos aprendidos.

Aprender es un proceso que implica no sólo leer y memorizar, sino también entender lo que se ha leído. Para conseguir un aprendizaje mejor, proponemos que el alumno lleve a cabo los siguientes pasos:

- Realizar una lectura general del módulo para tener una visión general del mismo.
- Leer cada apartado detenidamente, subrayando las palabras o frases más significativas y en las que se reflejan las ideas más importantes de cada párrafo.
- Extraer las ideas principales que antes se han subrayado y elaborar un esquema con ellas.
- Elaborar un resumen con sus propias palabras, donde aparezcan las ideas básicas del texto que haya leído previamente.
- Completar la “lista de chequeo” de las tareas realizadas y los objetivos de aprendizaje que aparecerá al final de cada tema. Mediante este chequeo, el alumno conseguirá, además, conocer los progresos que va alcanzando.
- Realizar la prueba de autocomprobación que aparecerá al final del tema, con lo que el alumno sabrá si ha adquirido los conocimientos más importantes de la unidad o si, por el contrario, debe repasar algunos de ellos.

La realización de estos pasos en el orden descrito ayudará al alumno a organizar y aprovechar su tiempo de aprendizaje.

## Glosario de iconos

---

A lo largo del presente manual aparecerán varios iconos gráficos que facilitarán la lectura y la comprensión de los contenidos, así como la orientación del trabajo personal sobre el texto.

Los iconos que **guiarán en el estudio** son los siguientes:



**Subrayar:** la aparición de este icono recordará al alumno qué partes son más importantes para que las subraye.



**Esquema:** este icono aparecerá cuando existan varias ideas importantes en un apartado y convenga extraerlas y relacionarlas.



**Resumen:** este icono aparecerá al final de un apartado y recordará que se deben sintetizar los aspectos más importantes del mismo antes de pasar al siguiente.

Los iconos **de contenido** que facilitarán la comprensión del texto son los siguientes:



**Importante:** este icono aparecerá donde haya conceptos e ideas importantes.



**Definición:** se mostrará este icono cuando se defina algún término.



**Ejemplo:** se verá este icono cuando haya ejemplos breves que ayuden a comprender los contenidos.

## **TEMA 4: LAS RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES**

### **Índice**

---

**INTRODUCCIÓN**

**OBJETIVOS**

**ESQUEMA DE CONTENIDOS**

**1. CONSIDERACIONES GENERALES**

**2. RELACIONES JERÁRQUICAS**

2.1. Características básicas

2.2. Dependencias del Vigilante de Seguridad

**3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: TIPOS Y FACTORES MODIFICANTES**

3.1. Tipos de comunicación

3.2. Barreras que dificultan la comunicación

**RESUMEN**

**PRUEBA DE AUTOCOMPROBACIÓN**

**ANEXO**



# Introducción

---

En cada empresa existen relaciones profesionales, generalmente jerárquicas, como respuesta a distintas tareas y mandos orientados a la consecución de los objetivos generales.

En esta unidad vamos a estudiar estas **relaciones profesionales y jerárquicas** en el ámbito de la **seguridad privada**.

Comenzará la exposición de contenidos con una breve introducción o consideraciones generales sobre las **relaciones profesionales** en la empresa, en las que se tratarán aspectos como la organización y el clima laboral.

Posteriormente se describirán las **relaciones jerárquicas**, en la que se tratarán los dos **tipos de organización** existentes (formal e informal), así como las **características básicas y dependencia del Vigilante de Seguridad**, tanto en su propia empresa a la que pertenece como en la empresa cliente en la que presta sus servicios.

A continuación se analizará la **comunicación interpersonal**, en el que se describirán los **tipos de comunicación** existentes y las **barreras que dificultan la comunicación**.

Se finalizará esta unidad con la exposición de un breve resumen en el que se concentren los contenidos más relevantes. También se incluirá una prueba de autocomprobación y un anexo en el que se detallen los esquemas solicitados durante la exposición de contenidos.



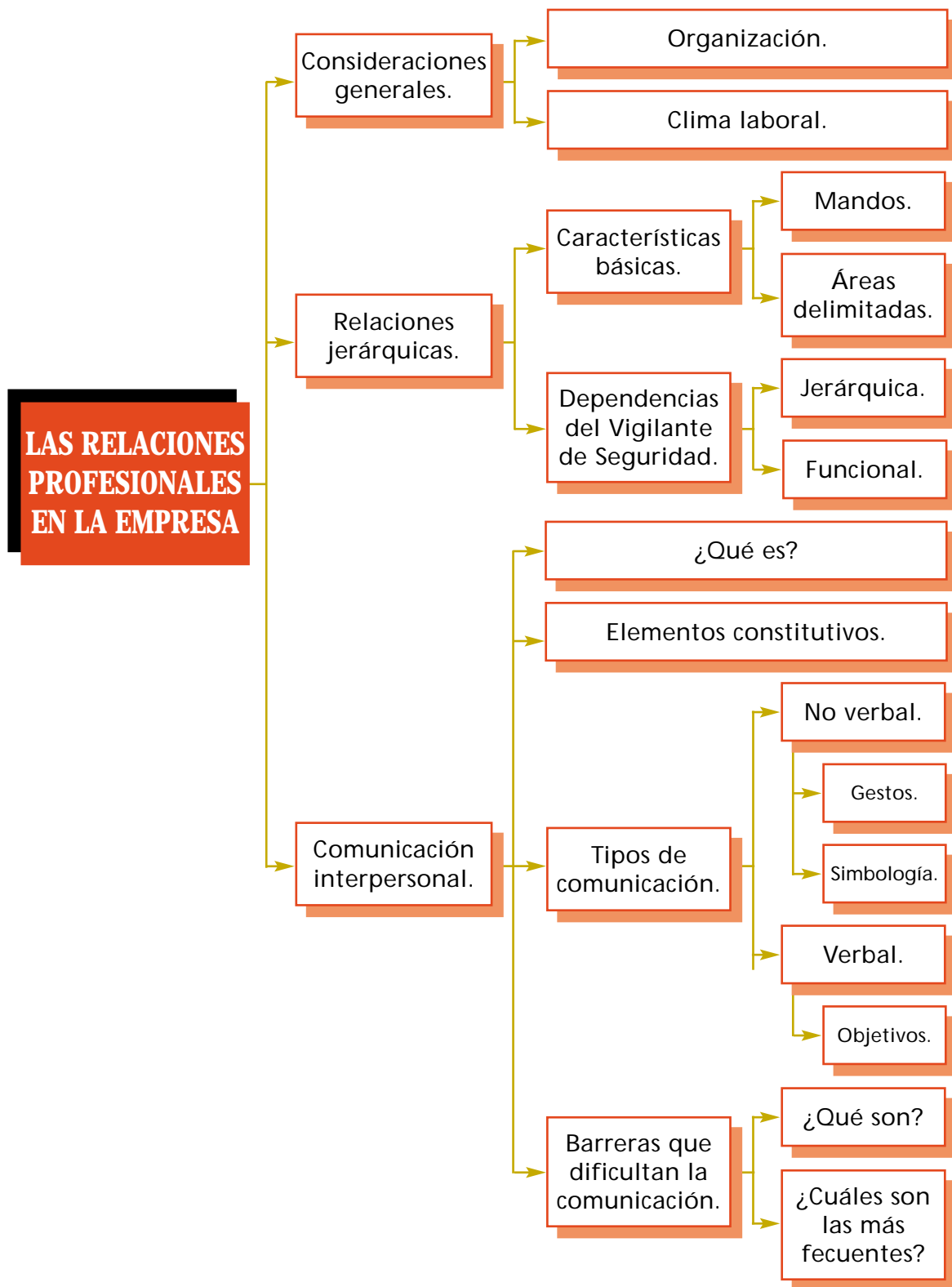
# Objetivos

---

Al finalizar esta unidad usted podrá:

- Diferenciar la relación jerárquica en relación con el Vigilante de Seguridad, tanto en la empresa de seguridad como en la que presta sus servicios.
- Identificar las áreas a definir en toda empresa para que exista un buen clima laboral y evitar ambigüedades.
- Describir los distintos tipos de comunicación existentes y sus características más relevantes.
- Analizar situaciones reales de comunicación y determinar si existen barreras que la dificulten.

# Esquema de contenidos







# 1. Consideraciones generales

En todas las empresas existe un colectivo de personas o recursos humanos, orientados a la consecución de los objetivos perseguidos por dicha empresa, mediante la realización de sus funciones o tareas. Pero esta ejecución de las tareas debe estar organizada con el fin de que sigan todos el mismo camino, y así surge la **organización**.



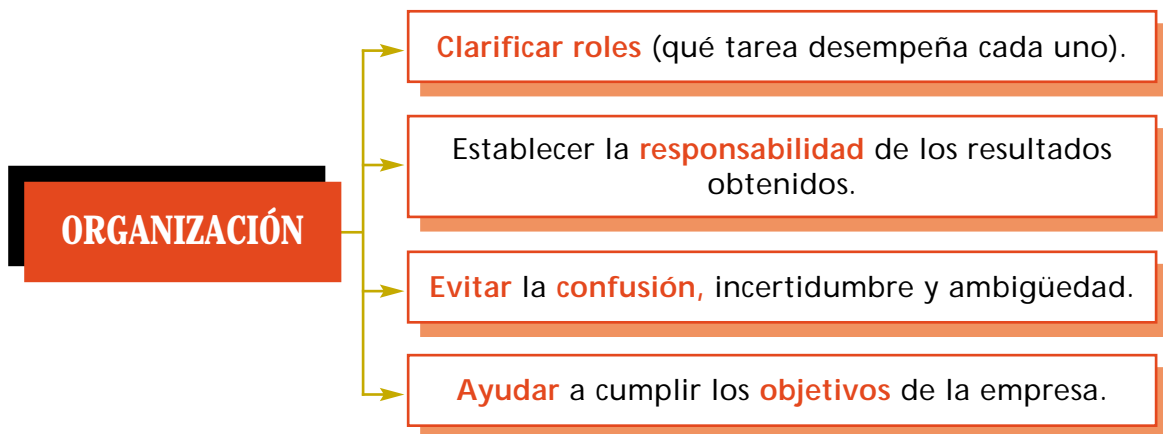
El **sentido** de que exista una **organización** dentro de una empresa radica en la necesidad de **orientar la ejecución de los recursos humanos** a la consecución de los **finés establecidos**.

En función del rol o papel que desempeñe cada persona se van a establecer una serie de relaciones profesionales y personales con el resto del equipo, creándose las **relaciones jerárquicas**.

En una empresa de seguridad existe una jerarquía que va desde el Director de Seguridad hasta el Vigilante de Seguridad, pasando por el Jefe de Seguridad, Jefe de Servicios e Inspector. Cada uno desempeñara un papel o rol diferente, pero todos orientados a unos objetivos concretos: "ofrecer una buen servicio en cuanto a la seguridad a un determinado cliente".



La organización dentro de una empresa, además de para conseguir los objetivos, se vuelve imprescindible para garantizar un buen **clima laboral**, ya que implica los siguientes elementos.

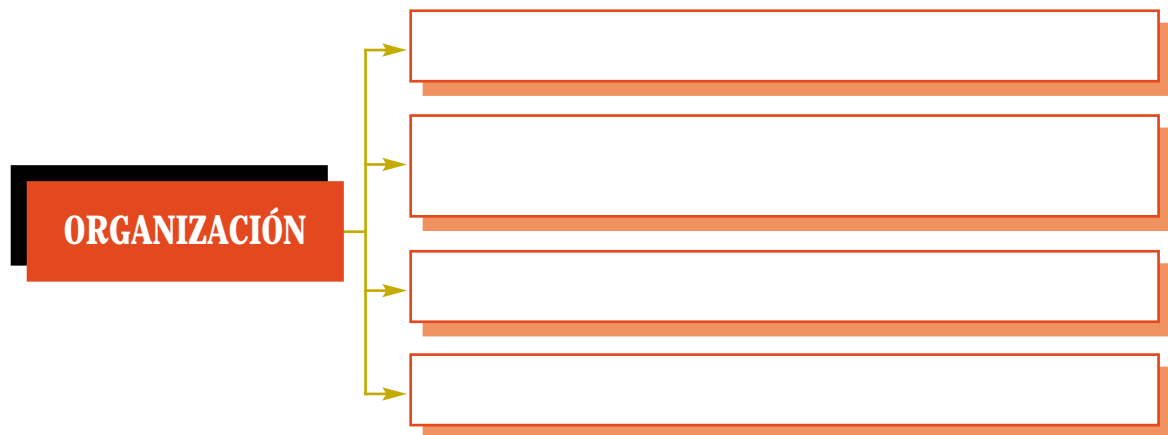


Siempre que estos elementos mencionados en el gráfico queden bien delimitados, no habrá lugar para la duda, sabiendo en cada momento que sujeto tiene la responsabilidad de cada tarea.



Desarrolla un esquema en el que se muestren los elementos necesarios para garantizar un buen clima laboral.

En el anexo de este tema, concretamente en el esquema 1, mostramos un ejemplo de cómo podría resultar este.



## 2. Relaciones jerárquicas

Tal y como mencionamos anteriormente, las relaciones jerárquicas surgen como consecuencia de la **organización empresarial**, en la que gracias a los roles de cada sujeto se establecen **jerarquías de tarea y mando**.

Se puede distinguir entre **dos tipos de organización: formal e informal**.

En la siguiente tabla se destacan los elementos más relevantes de cada tipo.



TIPO DE ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
<b>Formal.</b>	Es una <b>estructura</b> de recursos económicos, técnicos y humanos, previamente <b>diseñada y planificada</b> .	Conseguir los <b>objetivos</b> que se distribuyen de forma racional, teniendo en cuenta las <b>capacidades</b> de cada persona y la dificultad de la tarea. Estructura <b>poco flexible</b> .
<b>Informal.</b>	Es cualquier <b>actividad individual</b> común, <b>sin propósito conjunto consciente</b> , aunque contribuye a resultados conjuntos.	En ella prima la <b>voluntariedad</b> para unirse entre personas, principalmente por vínculos de amistad o interés mutuo, de forma espontánea. <b>Muy flexible</b> .



**Organización formal.** Cualquier empresa en la que cada sujeto tiene una tarea, atribuida en función de sus capacidades y contribuye, a través de la aportación de su trabajo a la consecución de los objetivos. Cada uno ejecuta su tarea, sin involucrarse, por lo general, en otros aspectos como mejora del clima laboral, innovaciones a su tarea, etc.



**Organización informal.** Un grupo de amigos que trabajan en la misma empresa, se suelen reunir después de la jornada laboral para "tomar" algo, generalmente se habla de cuestiones de trabajo, llegando incluso a resolver problemas del trabajo, que por la rigidez en las organizaciones formales, no permite hacerlo.

## 2.1. Características básicas

---

Para que exista una relación jerárquica es necesario que se de la existencia de **un solo mando inmediato** y tener bien delimitadas las siguientes **áreas**:

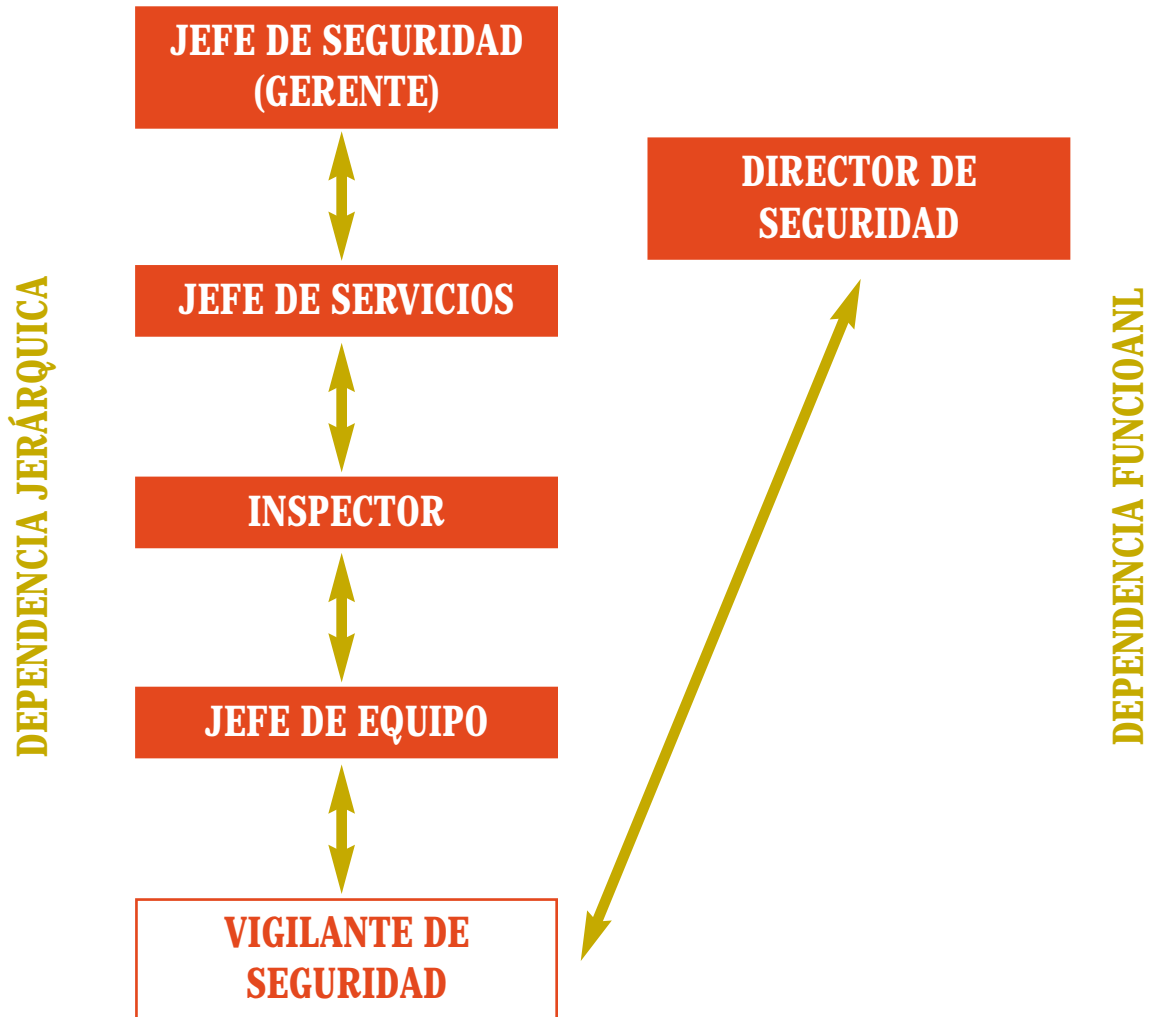
- De quién depende.
- Quienes dependen de él.
- Tareas y funciones.
- Responsabilidades y atribuciones.

## 2.2. Dependencias de Vigilante de Seguridad

---

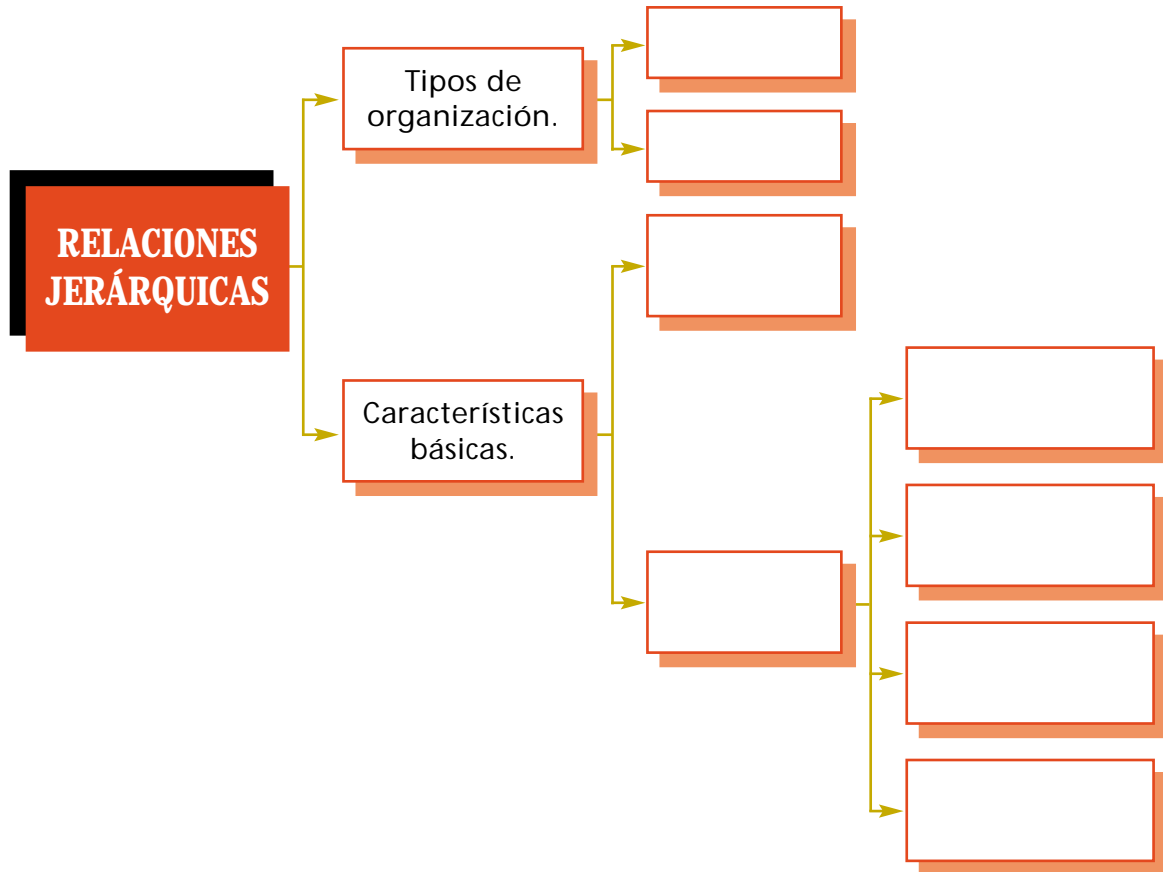
En el Vigilante de Seguridad se pueden diferenciar **dos tipos** de dependencias, en función de la propia empresa (**nivel jerárquico**) o en función de la empresa cliente (**nivel funcional**).

La relación jerárquica en ambos casos se describe en el siguiente gráfico.






Elabora un esquema en el se reflejen los tipos de organización existentes y las características básicas de una relación jerárquica. En el anexo te ofrecemos una muestra del mismo.

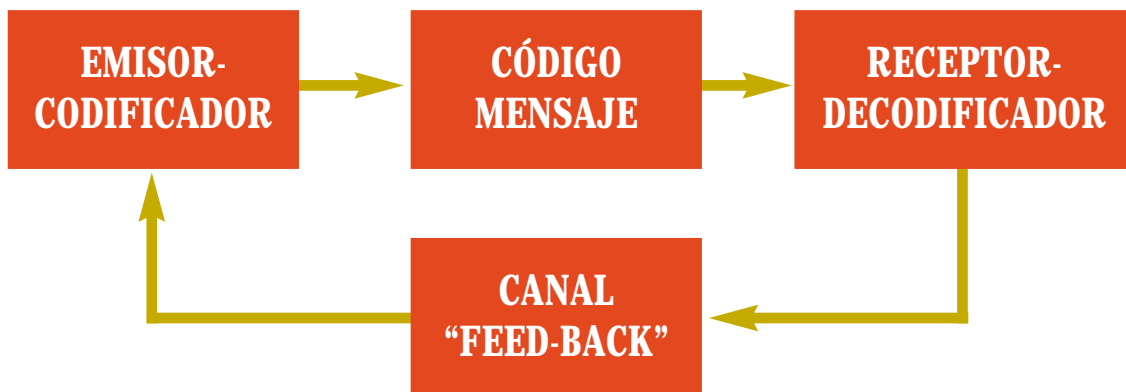


### 3. Comunicación interpersonal: tipos y factores modificantes

 Comunicación significa para nosotros *"poner en común"*, y expresa el hecho de que para compartir una información con una o varias personas es necesario, previa y conjuntamente, establecer lazos comunes, poner en común marcos de referencia distintos, lenguajes, actitudes, intereses, etc. La **comunicación**, por tanto, consiste en un proceso de transferencia y comprensión de información de una persona a otra.

En este proceso de comunicación, existen varios **elementos o agentes** que hacen posible su existencia y que tienen una función específica. Estos elementos son:

- a) **Emisor.** Es quien efectúa la comunicación, el que emite el mensaje a transmitir.
- b) **Código.** Es el conjunto de señales, símbolos o signos que utiliza el emisor para emitir el mensaje. Por ejemplo, las letras escritas.
- c) **Mensaje.** Es lo que se transmite.
- d) **Canal.** Constituye el medio escogido para enviar el mensaje. Por ejemplo, carta, teléfono, hablado,...
- e) **Receptor.** Es la persona o grupo que recibe el mensaje y lo interpreta.
- f) **Feed- back.** Es la información que recoge el emisor sobre los efectos que produce su comunicación en el receptor.





Por tanto, el emisor es el que elabora el mensaje, lo codifica y envía, mientras que el receptor, lo recibe, lo interpreta y lo acepta.



Un Vigilante de Seguridad decide comunicar a sus superiores a través de un escrito la no adecuación de un establecimiento para una gran exposición que se quiere realizar.

En este caso, los agentes o elementos de la comunicación serían:

**Emisor.** El Vigilante.

**Código.** El lenguaje escrito.

**Mensaje.** Inadecuación del recinto para una exposición.

**Canal.** Escrito, informe...

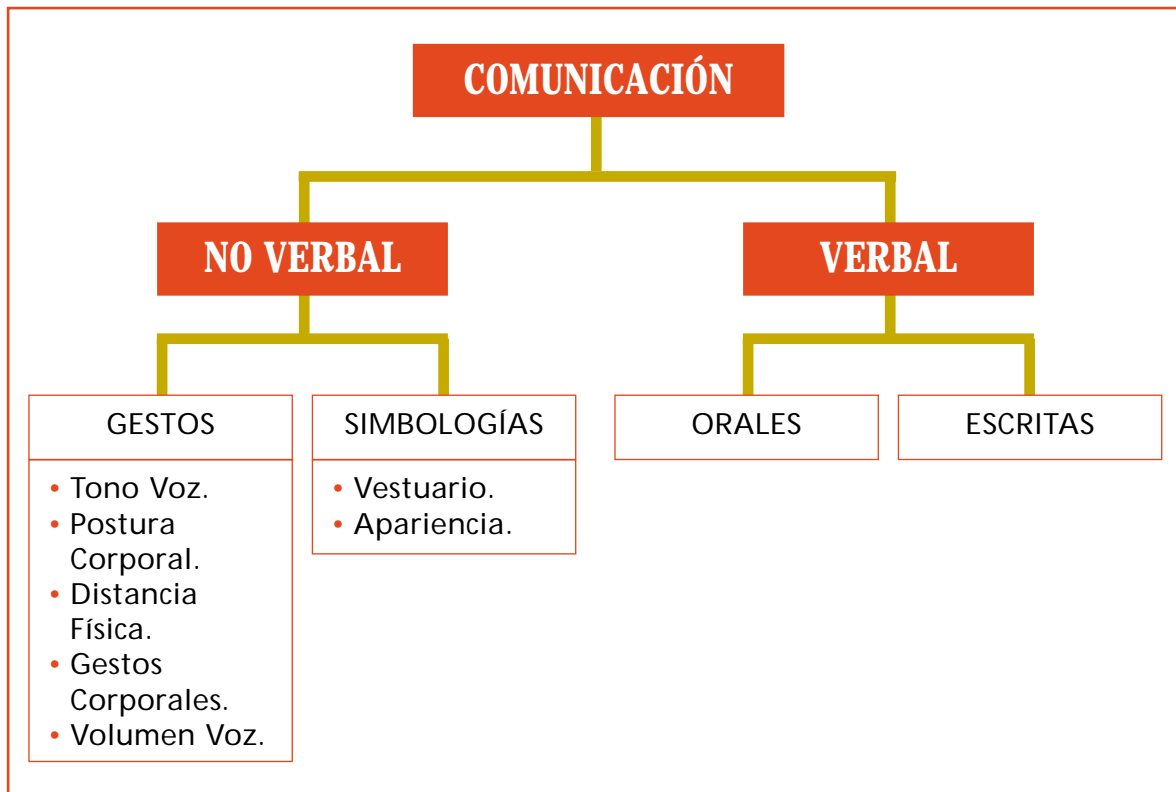
**Receptor.** El superior que deberá tomar medidas según lo informado por el Vigilante.

Ahora bien, no existe un solo tipo de comunicación, sino varios, además de surgir algunos factores o barreras que van a dificultar o imposibilitar la comunicación.

Ambos aspectos pasamos a comentarlos a continuación.

### 3.1. Tipos de comunicación

Existen **dos** grandes **tipos de comunicación: no verbal y verbal**. Cada una de ellas poseen una serie de elementos que la caracterizan así como modalidades, que describiremos a lo largo de este apartado, pero antes, un breve esquema que ayude a situar dicha información.



## A. Comunicación no verbal



La **comunicación no verbal** es el **conjunto de acciones y gestos** que transmiten información.

En términos generales diremos que este tipo de comunicación ocupa un 70 % de la comunicación global.

Dentro del ámbito de la **seguridad privada** adquiere **gran importancia**, ya que una buena interpretación por parte del Vigilante de Seguridad puede ayudar a **evitar acciones de posibles delincuentes**.

Las **formas de comunicación no verbal** son muchas y muy variadas, aunque en el campo de la seguridad privada en general, y en el caso de los Vigilantes de Seguridad en particular cobran especial interés los **gestos y las simbologías**.

- **Los gestos.**



Los **gestos** constituyen el **lenguaje natural del cuerpo**.

Entre los gestos se pueden encontrar el **tono y volumen de voz** empleado, la **postura** del cuerpo, la **distancia física y los gestos corporales**. Todos estos elementos pueden reportar al Vigilante información que puede utilizar para impedir algún acto delictivo u ofrecer una mayor seguridad.



Un Vigilante de Seguridad que presta sus servicios en una oficina bancaria observa como una de las personas que acaba de entrar muestra signos de nerviosismo, movimientos oculares que parecen querer captar todo lo que acontece, ..., todos estos elementos pueden inducir al Vigilante a sospechar se puede cometer un delito y obrar en consecuencia.

- **La simbología**

Hace referencia a todos aquellos elementos de **vestuario y apariencia** (ropas, tatuajes...), que pueden ayudar a identificar a un sospechoso de un delito. Es muy importante para acotar el campo de investigación.

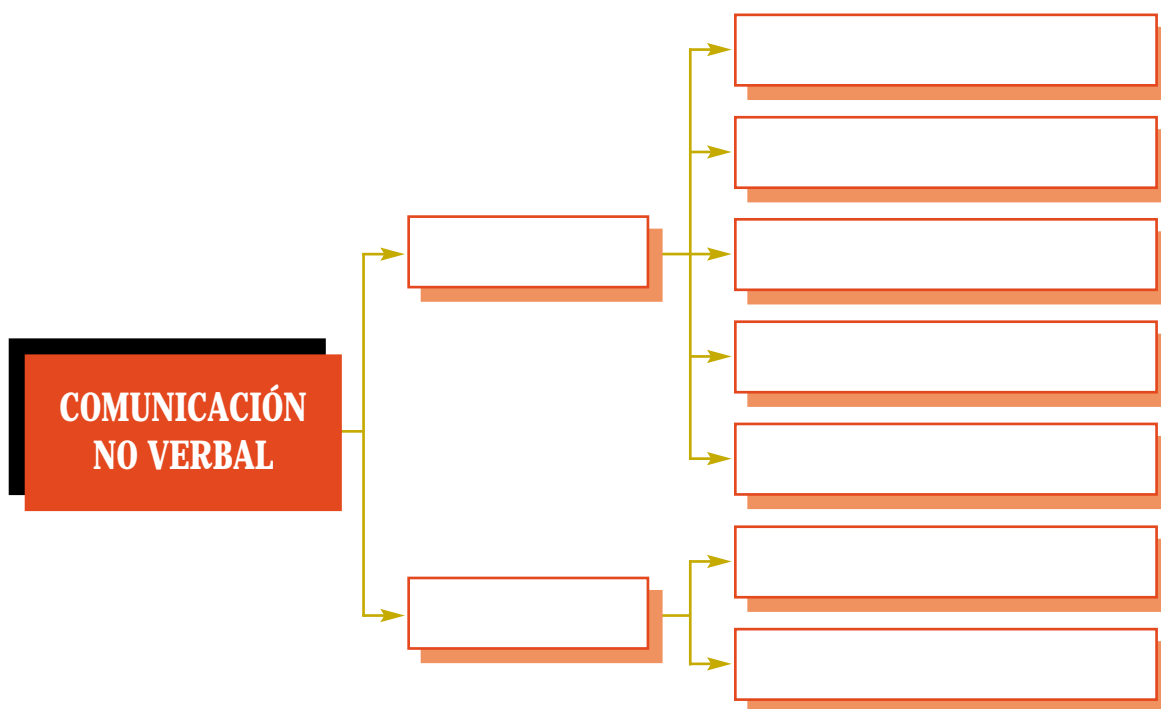


Un Vigilante de Seguridad que presta sus servicios en un gran centro comercial observa que al mismo va a entrar, dirigiéndose a la zona de joyería, una persona desaseada, con los pantalones y camisa sucios y rotos, el pelo largo y muy sucio, las zapatillas rotas y con marcas de pinchazos en el brazo izquierdo. En ese momento el Vigilante se pone en alerta por si dicha persona va a cometer algún delito.





Desarrolle un esquema en el que se reflejen los elementos dentro de la comunicación no verbal que pueden reportar información al Vigilante de Seguridad, para que evite situaciones delictivas. En el anexo de este tema puede comprobar un posible esquema ya resuelto.



## B. Comunicación verbal



La **comunicación verbal** es la transmisión de información a través de **signos lingüísticos**.

Se pueden distinguir **dos tipos** de comunicación verbal: **oral y escrita**.

### a. Comunicación oral

Son las que se realizan por medio de la palabra, y dentro de estas nos encontramos con las orales interpersonales o cara a cara y las orales telefónicas, siendo ambas muy importantes en la vida del Vigilante de Seguridad, ya que son sus principales herramientas de trabajo estando de servicio.

## COMUNICACIONES CARA A CARA

Como bien señala el título, estas comunicaciones se llevan a cabo estando los interlocutores a la vista uno del otro. Esto hace que en este tipo de comunicación sea muy importante la comunicación no verbal y por tanto la actitud del V.S. debe ser correcta en todo momento, así como su uniformidad perfecta.

El Vigilante de Seguridad debe cumplir una serie de reglas a la hora de mantener una comunicación de este tipo:

1. Sea educado y cortés en todo momento.
2. Pronuncie con claridad y vocalizando.
3. Atienda a su interlocutor. Ello supone mirarle y darle a entender que se le está escuchando. Hable y escuche con ojos, oídos y cara.
4. Comportese de tal forma que de la impresión de que le interesa todo lo que se le está diciendo (utilizar los gestos adecuadamente).
5. Utilice el lenguaje y las fórmulas de trato social más adecuadas a cada situación, pero siempre sin perder el respeto. No todas las personas son iguales y entienden lo mismo.
6. Si conoce el nombre de la otra persona, utilícelo. Personaliza más la conversación y abre vías para una buena comunicación.
7. No utilice frases negativas en la medida de lo posible. Siendo positivo se consigue mucho más de la persona que tenemos delante.



### COMUNICACIONES TELEFONICAS

Esta comunicación, al no tener delante al interlocutor, requiere una serie de cualidades especiales que no requiere la anterior a la hora de comunicarse. Es necesario tener una mayor facilidad de expresión y riqueza de vocabulario, ya que no podemos echar mano de los gestos o muecas para hacernos entender. Así mismo, es imprescindible darle a entender al otro que le estamos escuchando con ciertos sonidos que no molesten la conversación.

Al igual que en la anterior, el Vigilante de Seguridad debe cumplir ciertas reglas:

1. Identifíquese e identifique a su interlocutor.
2. Exprésese con claridad y vocalice. Que se entienda lo que está diciendo.
3. Sea cortés y educado.
- 4.-Utilice las fórmulas de trato social más adecuadas en estos casos: Vd., Su, gracias, etc. Con ello se consigue del interlocutor una mayor atención y capacidad de comunicación.
5. Si la llamada no es de su competencia, canalicela al departamento correspondiente. Si no hubiese nadie en ese momento indique a su interlocutor que llame en otro momento.

6. Hay que mostrar siempre una actitud positiva y estar dispuesto a solucionar el problema si es de nuestra competencia, y si no lo es, ofrecer la posibilidad de ponerse en contacto con la persona que pueda solucionarlo.
7. Si la respuesta que se ha de dar es negativa o desagradable, no hay que evitar el hacerlo, o si es posible canalicela hacia sus jefes.

b. Comunicación escrita

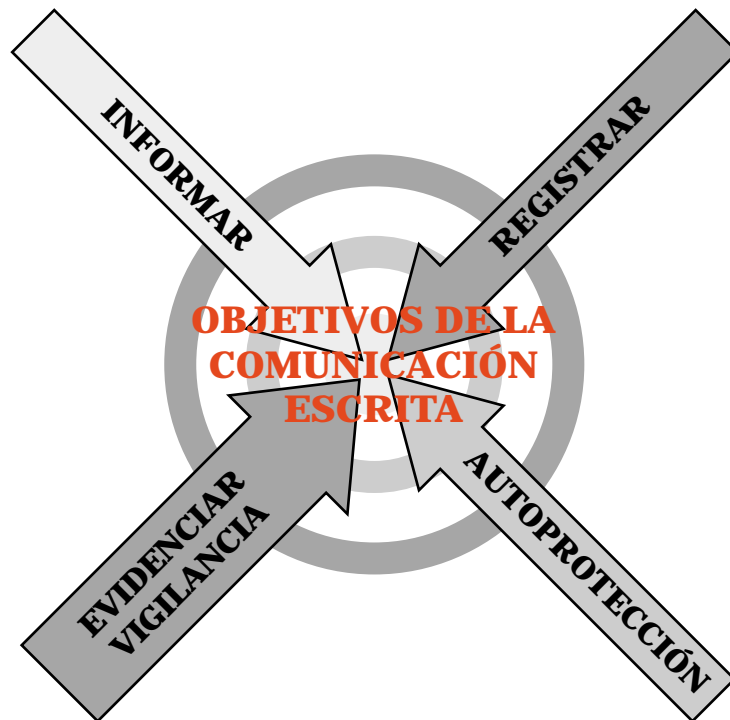
Ambos tipos de comunicación son altamente importantes para el Vigilante de Seguridad, ya que son muy utilizadas en la ejecución de sus funciones, aunque bien es cierto que **la escrita**, a través de informes, partes..., con los que comunica las incidencias ocurridas en la jornada de trabajo, es la que se considera, en sí, una **tarea obligatoria para los Vigilantes de Seguridad**.

Por su importancia, la comunicación escrita persigue cuatro objetivos básicos, que son los que aparecen en la siguiente tabla.



OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN
1. Informar.	Permite al Vigilante <b>transmitir</b> todo <b>lo ocurrido</b> durante su jornada de trabajo.
2. Registrar.	Se materializa en un documento las intervenciones y trabajo realizado por el Vigilante, con lo que se <b>evitarán ambigüedades y suspicacias</b> .
3. Autogarantía o autoprotección.	Si las tareas se dejan escritas en un documento, también se deja constancia de que se ha cumplido con las <b>responsabilidades atribuidas</b> , pudiendo presentar el escrito en caso de precisarse.
4. Evidencia su vigilancia.	Gracias al documento escrito se permite poner en conocimiento de compañeros y mandos <b>que es realmente lo que se está realizando</b> , ya que la seguridad constituye un trabajo cuyos resultados no se evidencian de forma tangible.






## 3.2. Barreras que dificultan la comunicación

---

La comunicación está sujeta o influenciada por distintos elementos que pueden modificarla o alterarla hasta tal punto que puedan dificultarla o volverla imposible.

 Las **barreras de comunicación** es todo elemento que **dificulte o imposibilite** una buena comunicación.

El establecimiento de un buen sistema de comunicaciones no está exento de dificultades, sino que estas emanan tanto de las propias personas que tratan de comunicarse como del entorno que les rodea.

La primera dificultad que encontramos, a nivel individual, es la propia percepción, ya que es frecuente observar como en numerosas ocasiones una mala comunicación proviene de una deficiencia en la percepción de las cosas, que provoca un mal reflejo de la realidad que se intenta comunicar.

### BARRERAS DEBIDAS AL RECEPTOR

Dentro de estas barreras nos encontramos, como las que más frecuentemente nos vamos a encontrar:

1. Los **estereotipos**, que son esquemas mentales, normalmente recibidos del entorno social, por los que atribuimos de manera no crítica a una persona todas las supuestas características del grupo racial, social o incluso físico al que pertenece.
2. El **efecto Halo**, que es un proceso por el cual las personas tienden a juzgar un rasgo específico o hecho concreto de una persona en función de una impresión general, favorable o desfavorable.
3. La **asimetría**. Tendencia de las personas a ser demasiado generosas o demasiado duras a la hora de enjuiciar o calificar sobre las distintas variables.
4. Tendencia a **Evaluar**. Es la tendencia a evaluar, juzgar, aprobar o desaprobar lo que dice el interlocutor por el hecho de ser ese interlocutor y no otro el que nos da la información.

## BARRERAS DEBIDAS AL EMISOR

### 1. **Perturbaciones o Interferencias.**

Entre ellas podemos observar la **innovación** o lo que es lo mismo, la suposición por parte del emisor de que el receptor posee una serie de conocimientos o preconocimientos que no tiene (la utilización de la jerga o lenguaje profesional frente a personas no pertenecientes a ese sector); **el ruido** o conjunto de elementos no deseados capaces de disminuir la comprensibilidad (falta de habilidad del emisor en el manejo del lenguaje, falta de preparación de la comunicación, sobrecarga de información.); **La redundancia**, que se manifiesta en las reiteraciones y explicaciones innecesarias al propósito del mensaje.

### 2. **Las actitudes.**

Suelen ir acompañadas de una gran carga emocional que influye en nuestro comportamiento y en la forma de comunicarnos. Así, por ejemplo, podemos intentar comunicar seguridad con nuestro lenguaje y al encontrarnos nosotros inseguros, lo que hacemos realmente es transmitir esa inseguridad al receptor.

## BARRERAS FISICAS

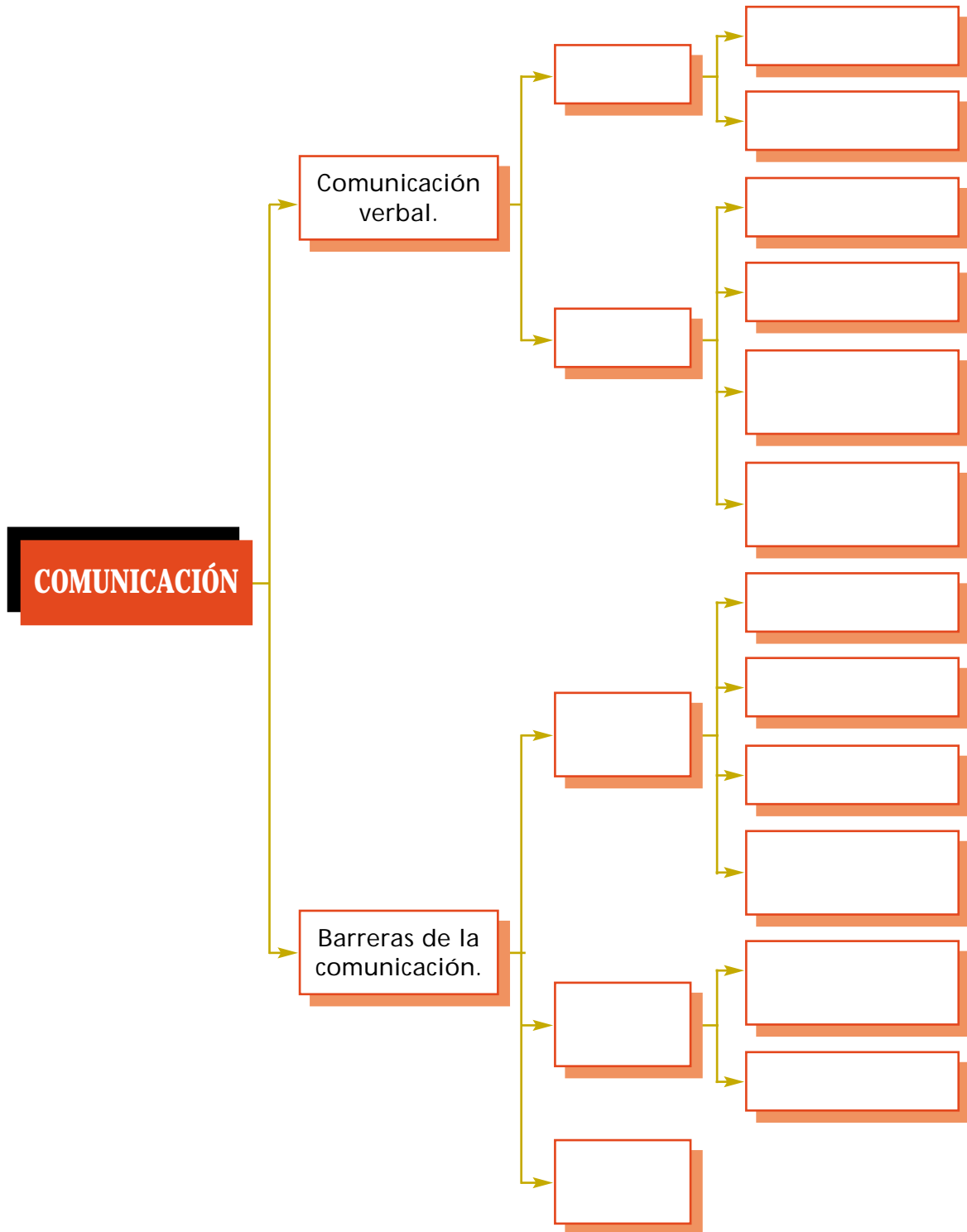
Son interferencias en la comunicación que se originan en el entorno. Como ejemplos podemos mencionar un ruido intenso o distractor, la distancia entre los hablantes, la destrucción parcial del papel, la avería del hilo telefónico, etc.

## METODOS PARA SUPERAR LAS BARRERAS

1. Saber escuchar y empatizar.
2. Hacer comprobaciones del mensaje emitido, para ver si el receptor lo ha entendido. Ello se consigue haciendo que el que escucha, repita lo que acaba de oír, consiguiendo además que se refuerce la memoria del receptor.
3. Habitarse a planificar la información
4. Prestar atención a cualquier tipo de estímulo que nos sirva para entender mejor el mensaje.
5. Hay que tratar de vencer los estereotipos.
6. Responder de forma clara y concisa.
7. Utilizar el tono de voz adecuado.
8. No dar mensajes contradictorios.
9. No exagerar lo que está diciendo. Cuando se intenta impresionar se dificulta mucho la comunicación.
10. Evitar el utilizar un lenguaje no adecuado o no entendible por el oyente, como es el caso de los argots profesionales.
11. Estimular el dialogo observando las respuestas, haciendo preguntas, estableciendo turnos, etc.



Elabora un esquema en el que se reflejen los tipos de comunicación verbal existentes, los objetivos de la comunicación escrita, y las principales barreras que dificultan o imposibilitan la comunicación. En el anexo, se ofrece una muestra del mismo.





### Resumen.

Teniendo en cuenta la información que consideres más relevante y los esquemas realizados a lo largo de la unidad, elabora y desarrolla un esquema en el que se contemplen los conceptos más relevantes. Esta tarea te ayudará a asimilar y asentar mejor los contenidos.



# Resumen

---

- La **Organización es** una **estructura** de recursos económicos, técnicos y humanos, previamente **diseñada y planificada** con el fin de conseguir unos **objetivos** que se distribuyen de forma racional, teniendo en cuenta las **capacidades** de cada persona y la dificultad de la tarea
- Una **buena organización** debe comprender los siguientes **elementos**: clarificación de roles, establecer la responsabilidad de los resultados obtenidos, evitar la confusión y ayudar a cumplir los objetivos de la empresa.
- Existen dos **tipos de organización**: la formal y la informal.
- La **dependencia del Vigilante de Seguridad** puede ser **funcional** (si hablamos de la empresa cliente) o **jerárquica** (si hablamos de la propia empresa).
- La **comunicación es** el intercambio de mensajes (conocimientos, intereses, sentimiento...), entre dos o más personas.
- Existen **dos tipos de comunicación**: **verbal** (transmisión de información a través de signos lingüísticos) y **no verbal** (conjunto de acciones y gestos que transmiten información).
- Las **barreras de comunicación** son todo elemento que dificulte o imposibilite una buena comunicación.





## Prueba de autocomprobación

---

1. Para que exista un buen clima laboral es imprescindible:
  - a) Fomentar la toma de decisiones entre los distintos profesionales.
  - b) Descentralizar la ejecución de las tareas.
  - c) Clarificar roles.
2. Las organizaciones formales se caracterizan por:
  - a) Distribución de objetivos en función de las capacidades.
  - b) Alta flexibilidad a la hora de ejecutar las tareas.
  - c) No obligatoriedad para la unión entre las personas.
3. Tener un solo mando inmediato es una característica de:
  - a) Organización formal.
  - b) Organización informal.
  - c) Relación jerárquica.
4. ¿Qué área de las que aparecen a continuación no forma parte de la relación jerárquica?
  - a) De quien depende el sujeto.
  - b) Atribuciones y responsabilidades que se le atribuyen.
  - c) Sanciones atribuibles en caso de incumplimiento.
5. ¿Qué es el código en la comunicación?
  - a) El conjunto de señales, símbolos o signos utilizados por el emisor.
  - b) El mensaje en sí que se quiere transmitir.
  - c) El medio escogido para enviar el mensaje.



6. Los gestos constituyen:
  - a) Una forma de comunicación no verbal.
  - b) Una fuente de información muy valiosa.
  - c) Un lenguaje relegado para entendidos.
7. A la hora de describir elementos del vestuario y apariencia, se hace referencia a ellos como:
  - a) Elementos complementarios.
  - b) Simbología.
  - c) Elementos de conjunto.
8. ¿Cuál de los siguientes objetivos no pertenece a la comunicación escrita?
  - a) Autogarantía o autoprotección.
  - b) Registrar.
  - c) Denunciar.
9. Las barreras de la comunicación.
  - a) Surgen cuando existe un mal emisor.
  - b) Pueden afectar a los distintos agentes de la comunicación.
  - c) Es todo elemento que dificulte o imposibilite la comunicación.
10. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no constituye una barrera de la comunicación?
  - a) Jerga y lenguaje profesional.
  - b) No conocimiento de las nuevas tecnologías.
  - c) Sobrecarga de información.

## Soluciones a los Ejercicios de Autoevaluación

---

PREGUNTA	SOLUCIÓN	LOCALIZACIÓN
1	c)	APDO. 1
2	a)	APDO. 2
3	c)	APDO. 2
4	c)	APDO. 2
5	a)	APDO. 3
6	a)	APDO. 3
7	c)	APDO. 3
8	b)	APDO. 3
9	c)	APDO. 3
10	b)	APDO. 3



## Lista de chequeo de tareas y objetivos

---

### Chequeo de las tareas de la unidad.

- He leído la información con detenimiento.
- He subrayado la información relevante.
- He desarrollado el esquema de contenidos.
- He realizado el resumen.
- He completado la prueba de autocomprobación.

### Chequeo de los objetivos de la unidad didáctica.

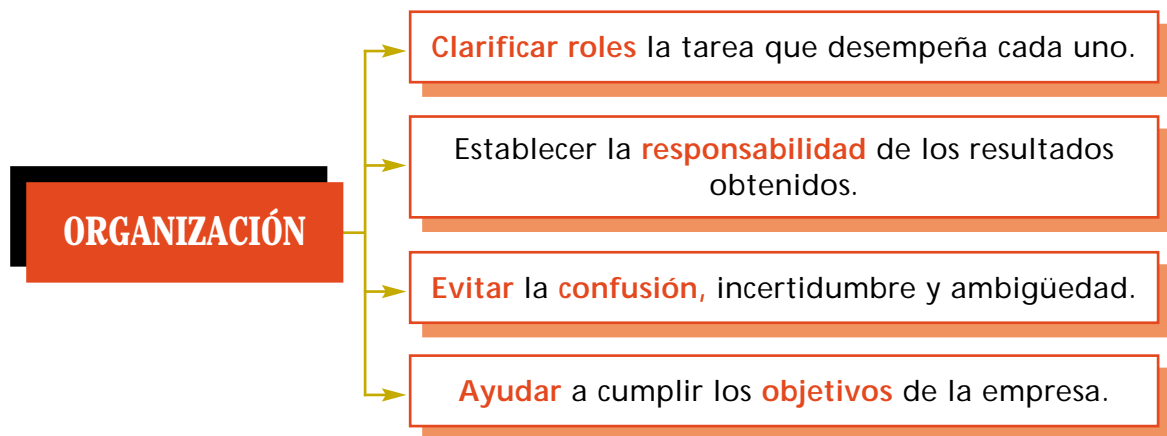
- Diferenciar la relación jerárquica en relación con el Vigilante de Seguridad, tanto en la empresa de seguridad como en la que presta sus servicios.
- Identificar las áreas a definir en toda empresa para que exista un buen clima laboral y evitar ambigüedades.
- Describir los distintos tipos de comunicación existentes y sus características más relevantes.
- Analizar situaciones reales de comunicación y determinar si existen barreras que la dificulten.



# Anexo

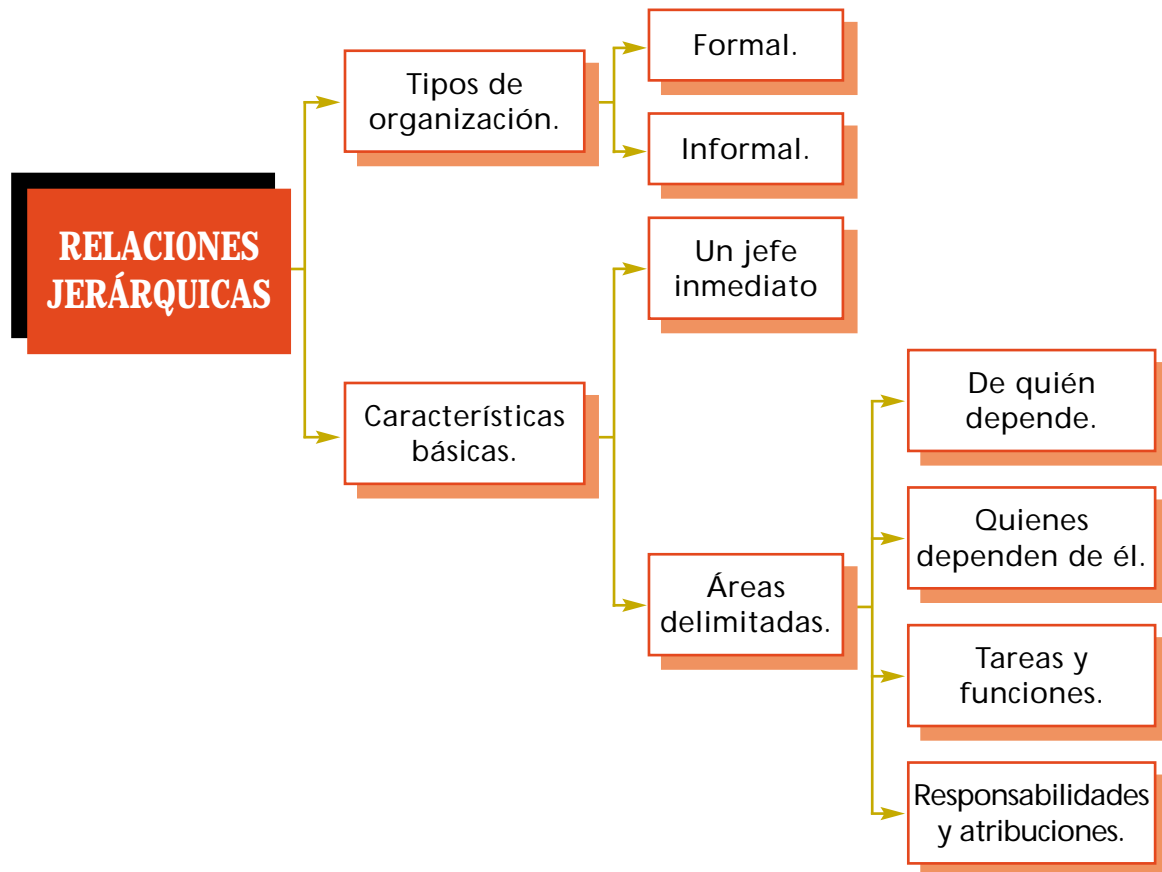
---

Esquema 1. Elementos para garantizar un buen clima laboral en la organización.

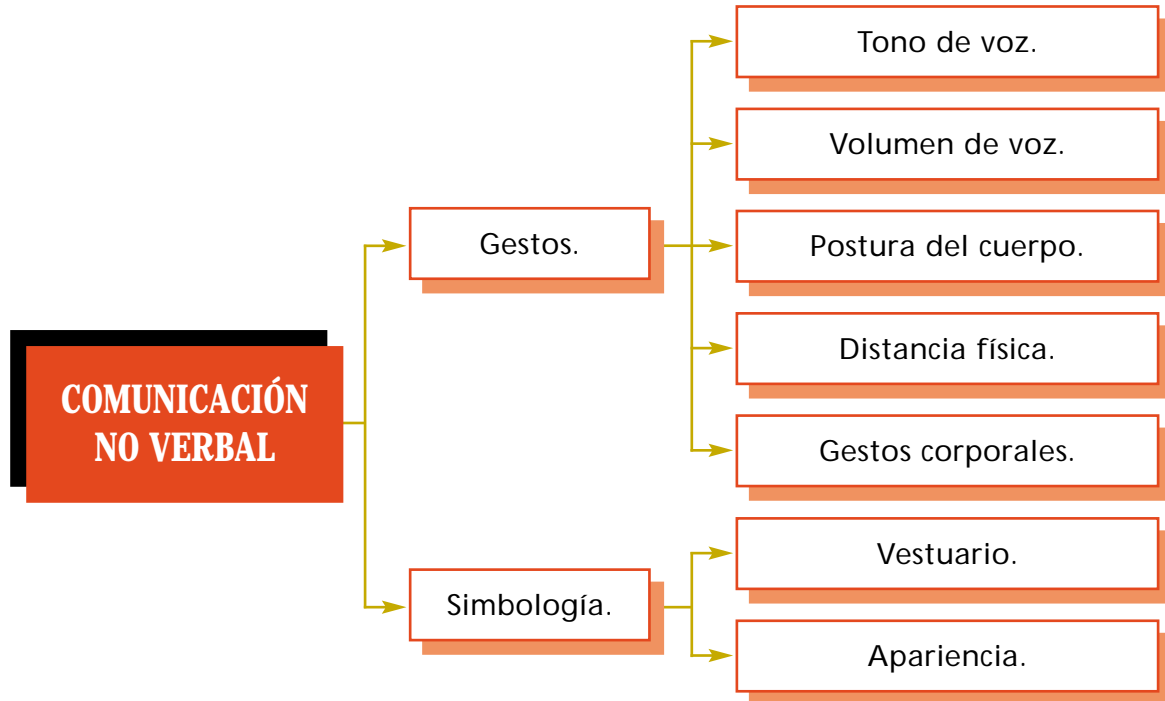




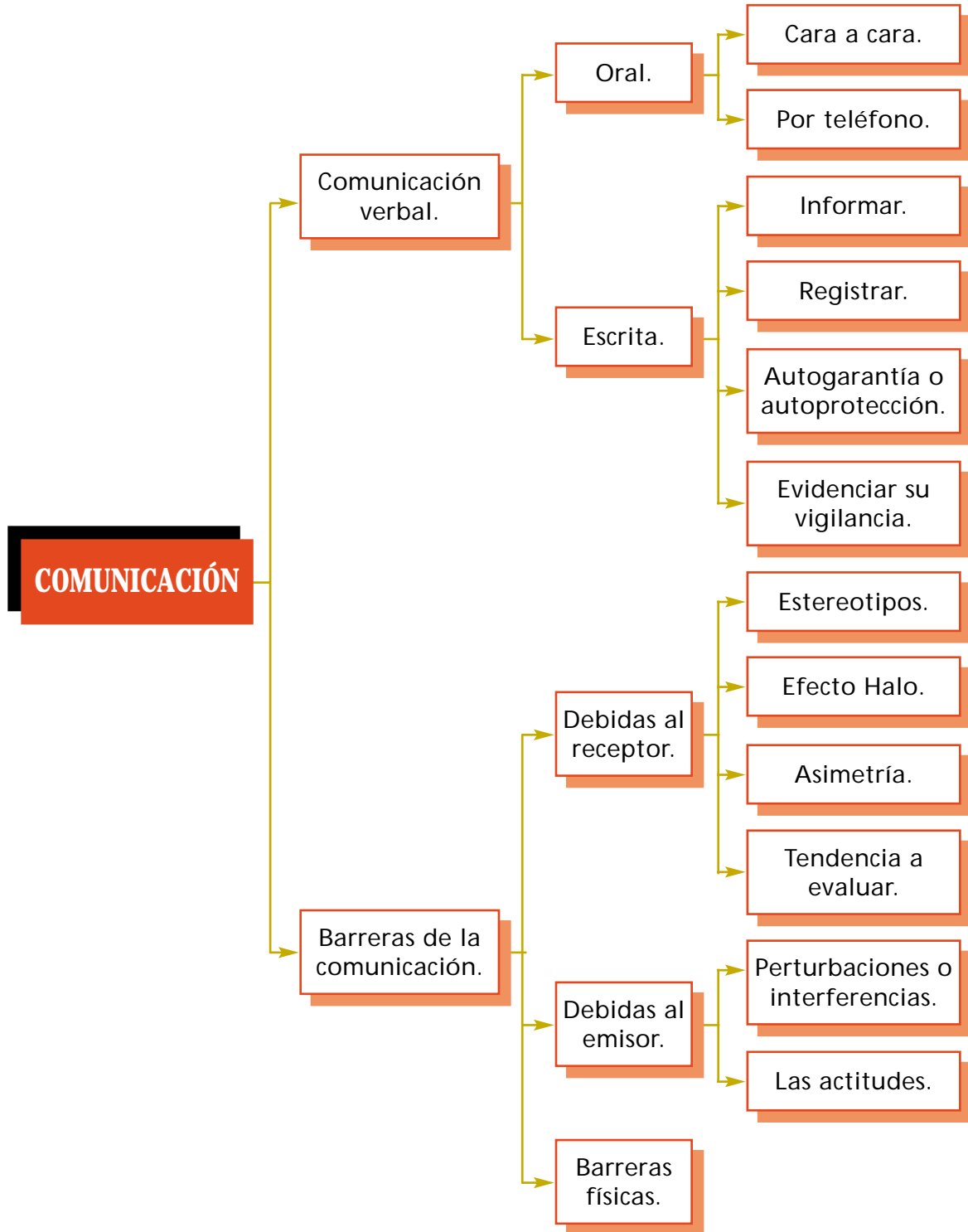
Esquema 2. Relaciones jerárquicas.



Esquema 3. Elementos de la comunicación no verbal



Esquema 4. Comunicación.





*Integridad, Eficacia, Servicio*

Securitas Seguridad España, S.A.  
c/ Arrastaría, 21 - Polígono Las Mercedes  
28022 Madrid  
[www.securitas.es](http://www.securitas.es)