



# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

 UDS Mi Universidad

 @UDS\_universidad

[www.uds.mx](http://www.uds.mx)

**Mi Universidad**

Tel. 01 800 837 86 68

## UNIDAD II – ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA ESTABLECER LA IMAGEN PERSONAL.

- **2.1 Introducción.**
- **2.2 La comunicación no verbal.**
- **2.3 La imagen corporal.**
- **2.4 Discurso.**



## UNIDAD II – ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA ESTABLECER LA IMAGEN PERSONAL.

- **2.5 Competencias personales.**
- **2.6 Competencias profesionales.**
- **2.7 Oralidad.**
- **2.8 Expresión escrita.**



# Unidad II

## ACCIONES ESTRATÉGICAS PARA ESTABLECER LA IMAGEN PERSONAL

Podemos definir **la imagen física** como **la percepción que se tiene de una persona por parte de sus grupos objetivo como consecuencia de su apariencia o de su lenguaje corporal.**

“Como te ven te tratan”, “La primera impresión es la que cuenta”, Aunque la mona se vista de seda, mona se queda” son refranes producto de la sabiduría popular que hemos escuchado cientos de veces cada vez que en una reunión hablamos acerca de la imagen física.

Desde que el hombre hizo su aparición sobre la faz de la tierra ha existido en él la preocupación por la forma como se mostrará ante los ojos de los demás.

Sin importar eras de tiempo, cualquier ser humano ha sido capaz de entender muchas cosas acerca de los demás con sólo ver cómo se presentan frente a él.

No somos capaces de expresar con palabras lo que estamos observando, pero se registra la forma inconsciente la información, la decodificación y emisión en cuestión de segundos en un juicio de valor en términos de “me gusta o no me gusta” y, por lo tanto, de aceptación o rechazo.

Aprender los códigos de comunicación no verbal que mandamos a través de nuestro cuerpo no sólo nos sirve para ganar seguridad en nosotros mismos, sino para decodificar los mensajes positivos y negativos que los demás no están enviando de manera inconsciente.

## Ademanes

Los ademanes son la palabra en movimiento.

Si en una presentación pública éstos faltan, el resultado será la falta de ánimo, y si sobran, entonces eso detonará falta de control sobre sí mismo.

Por lo tanto, los ademanes deben corresponder a la magnitud y acción de la palabra oral de manera natural, administrados con la justa medida

# La comunicación no verbal



**Los ademanes** son signos que dan comunicación complementaria a las palabras, llegando a veces a sustituirlas, como sería el caso de levantar el pulgar para explicarle a alguien que les fue de maravilla en una reunión.

## Gestos

La cara, como ninguna otra parte de nuestro cuerpo, puede controlar, complementar o sustituir las palabras.

Yendo todavía más lejos, puede llegar a contradecir lo que con palabras estamos diciendo.



Al igual que las manos con sus ademanes, **la cara**, a través de **los gestos**, puede decir sin hablar muchas cosas, de ahí que **debamos cuidarnos de usarlos sin control**.

De entre todos los gestos que podemos hacer, ninguno tan favorecedor, poderoso, balsámico y recompensador como la sonrisa.

# Tipos de sonrisa



**Sincera.** Dura más cuando los sentimientos positivos son muy intensos. Participa el músculo cigomático. Se elevan las mejillas y salen "patas de gallo".



**Amortiguada.** Sentimientos positivos aunque disimulando la intensidad. Se aprietan los labios, salen "patas de gallo" y se estiran las comisuras de los labios.



**Falsa.** Su fin es camuflar, convencer al otro de que se siente una impresión positiva. Contradice la emoción interior. De todas, es la única sonrisa mentirosa.



**Burlona.** Llamada también "de Chaplin". Poco corriente. Los labios se elevan en un ángulo muy pronunciado. Insolente, se alegra del mismo hecho de sonreír.



**Desdeñosa.** Contracción del músculo orbicular de los labios, protuberancia en torno a las comisuras y, a veces, hoyuelo. Se confunde con una auténtica.



**Temerosa.** No hay expresión positiva. El músculo risorio tira de los labios hacia las orejas y los labios quedan en posición rectangular.



**Triste.** Muestra emociones negativas sin querer ocultar la desdicha. Es asimétrica y prolongada. Habitualmente implica que la persona no va a quejarse.

## Contacto visual

Establecer un buen contacto visual con las personas que interactuamos equivale a tener un sólido puente de comunicación entre dos lugares distantes.



No hacerlo produce una sensación de desconfianza, inseguridad, disgusto por el otro y hasta falsedad.

# La comunicación no verbal

**Establecer contacto visual** significa vencer el miedo de conocer y dejar que nos conozcan, porque cuando se entabla contacto visual se abre el conducto que conduce al corazón, por eso genera confianza.



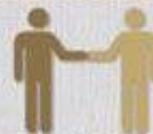
## Conducta táctil

Es el uso del tacto como medio de comunicación.

Es la permisibilidad de tocar y ser tocado dentro de las reglas de etiqueta cultural propias.

# Tipos de conducta táctil

**1. Profesional:** No hay contacto más allá del saludo.



**2. Social - cortés:** Saludo de mano o saludo de beso.  
No involucra abrazos.



**3. Amistad - calidez:** Hay vínculos emocionales;  
es más permisivo y hay afecto.  
Hay presencia de abrazos.  
Evita tocar la cabeza de las  
personas.



**4. Amor - intimidad:** Expresiones de amor o cariño.  
Entran los abrazos frontales o  
por la espalda. Se puede tocar  
la cabeza y cintura o dar besos  
en otras partes del cuerpo.



Algunas veces puedes saltarte la conducta táctil, por ejemplo, cuando quieres ligar o el trato de un político en campaña.

**El lenguaje corporal humano** se inicia con la formación del feto dentro del seno materno. Ya en la infancia, antes de hablar, los niños desarrollan un lenguaje corporal.

Éste se relaciona en forma importante con las actitudes mentales básicas.

ACTO	LO QUE REFLEJA
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Entrelazar los dedos	Autoridad
Dar un tirón al oído	Inseguridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Frotarse las manos	Impaciencia
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo
Jugar con el cabello	Falta de confianza en sí mismo e inseguridad
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios

MOVIMIENTO	SIGNIFICADO
Dirección de la mirada recta	Actitud de interés / disposición
Dirección de la mirada hacia arriba	Una escapatoria / introspección en los recuerdos
Dirección de la mirada hacia abajo	Concentración / desconexión interna o recordando
Dirección de la mirada al vacío	Perderse en el pensamiento
Ojos erráticos de arriba hacia abajo	Arrogancia
Ojos erráticos de abajo hacia arriba	Miedo
Contacto largo de la mirada	Interés o curiosidad insistente
Contacto corto de la mirada	Timidez o inseguridad
Contacto visual alternante	Querer estar en otro sitio / querer escapar
Falta de contacto visual	Concentración / miedo / arrogancia
Párpados muy abiertos	Sorpresa / sugestión
Párpados en posición neutra (normal)	Actitud de disposición
Párpados bajados	Atención / aburrimiento / modestia / cansancio

# La imagen corporal

El lenguaje corporal también está estrechamente relacionado con los estilos institucionales y personales, con las reglas de demostración y con las emociones y las conductas.



- Según Moller y Hegedahl, todo depende de la manera como podemos o queremos ver el mundo que nos rodea, de nuestros puntos de vista en los análisis que realizamos de las realidades propias y de las ajenas.
- El lenguaje corporal también está estrechamente relacionado con los estilos institucionales y personales, con las reglas de demostración y con las emociones y las conductas

# **ACTIVIDAD 1: REALIZA EL CUADRO DE LA PAGINA 45 A 47**

Para definir el lenguaje corporal, tenemos que considerar los siguientes puntos:

- Condiciones anatómicas previas.
- Tipo caracterológico del individuo o emociones y conductas.
- Género: masculino o femenino.
- Entorno correspondiente.

- Estrés.
- Hábitos y dolencias corporales, psíquicas y mentales, que pueden ser hereditarios o adquiridos luego del nacimiento.
- Técnica.
- Área geográfica.

El **lenguaje corporal** está relacionado directamente con la tradición, la geografía, la cultura, la herencia de los pueblos, el género, particularidades de nacimiento, la evolución, la religión y las características anatómicas.

**Actividad: copiar la  
tabla de la pagina 47-  
48**

El cuerpo del hombre social no está desnudo, por lo que la vestimenta también “habla”.

El cuello del hombre que usa traje debe lucir impecablemente planchado, sin arrugas.

- Por ningún motivo deben aparecer a la vista cadenas ni escapularios por encima de esas corbatas y moños, por lo menos entre los grupos cultivados.
- En el cuello de la mujer, si aparece adornado, debe lucir un accesorio de buen gusto, combinado, y que no esté en malas condiciones.

No deben ponerse prendas, joyas o bisutería con figuras que presenten signos que desconocemos, debido a que podríamos enviar inconscientemente señales erróneas acerca de nuestra personalidad, cultura, religión, política o preferencias sexuales.

## Contacto visual

Para el lenguaje corporal, las impresiones visuales son lo más importante dado que gracias al contacto visual se registran:

- Apariencia externa y física, ademanes, gestos, mímica.
- Temperamento, ritmo de movimiento de avance, capacidad de reacción.
- Manifestaciones emocionales.
- Utilización del espacio.

## Postura o cinestesia

Las posturas corporales emiten señales claras y señales dobles.

Podemos decodificar las señales claras en la medida que conozcamos mejor al emisor.

- Si el emisor de una señal es un extranjero o un desconocido cuya cultura o subcultura no conocemos bien, es necesario tener mucho cuidado, porque es posible que no sepamos interpretar bien sus señales corporales.

## Ademanes y movimientos. Los brazos y las manos

Cuando hablamos de ademanes nos referimos en especial a los movimientos de los brazos y las manos al hablar.

- La facilidad o dificultad que se tiene para usar los gestos, para expresarlos libremente o refrenarlos en algún momento está relacionada directamente con la personalidad, con la nacionalidad, con la pertenencia deliberada y consciente o encubierta a un determinado grupo social.

**Las piernas y los pies**

La posición de las piernas pueden enviar varias señales:

**Actividad 3: copiar el  
cuadro de la pagina**

**49**

## Boca

Por medio de la boca emitimos signos y palabras. Pero, ¿qué más nos dice la boca?

## Labios

Los labios de mujeres y hombres siempre han sido una poderosa región erótica y, desde épocas tempranas, la pintura labial se ha empleado para resaltar esta área.

- **El grosor y la carnosidad labial, que son signos de sexualidad, se logran a través de la pintura labial y la cirugía cosmética.**



**Dientes:** La imagen bucal, el cuidado de los dientes y el aseo bucal en general distinguen a una persona que se preocupa por los detalles de su imagen personal y pública.



- **Sonrisa:** El doctor Robert Rosenthal de la Universidad de Harvard afirma, a través de su Test de la sensibilidad no verbal, que **la sonrisa es el gesto más significativo para comunicar confianza y agrado.**



**Bostezo:** El bostezo es **una respuesta natural a la fatiga y el cansancio, pero en nuestras sociedades, erróneamente, se considera una falta de cortesía y respeto**



- **Aliento:** Su cuidado es decisivo para la imagen personal y las relaciones interpersonales.
- El mal aliento o halitosis es un factor que afecta decidida y grandemente las relaciones sociales, laborales y, peor aún, las sexuales.
- La imagen de una persona con mal aliento es totalmente negativa.

**Beso.** Los besos pueden ser de diversos tipos.

Según Morris, **existen culturas afectivas que al saludarse muestran su cariño y respeto mediante los besos; pero en otras culturas no existe esta costumbre y puede ser tomado de manera no grata.**

## Voz

Desde hace mucho tiempo se sabe que la “calidad” de la voz del hablante es muy importante, debido a que, a través de esta calidad, los individuos evalúan la personalidad del que habla.

- Los sujetos hacen identificaciones a partir de ciertas características de la voz, de aquí que en las sociedades occidentales existen tipos prejuicios en torno de los diferentes tipos de voces.

## Cabello

En el caso de los seres humanos, desde la antigüedad, el cabello se ha considera una expresión de belleza, poder, fuerza y energía.

Pueden revelar también muchos secretos del cuerpo y de la personalidad.

La forma de arreglarlo, su cuidado e higiene son señales claras de una comunicación no verbal.

## Ropa, adornos y joyería

Ropa, adornos y joyería **son rasgos diferenciales que nos hablan acerca de la filiación de quien los porta.**

Estos tres aspectos **reflejan las diferentes formas en que la sociedad considera al individuo, así como la forma en que cada individuo se ve a sí mismo.**

## Distancia corporal, distancia física o proxémica

Proxémica: es el estudio de todos aquellos aspectos de la comunicación no verbal que se refieren a la distancia o proximidad física que existe entre las personas que están manteniendo una comunicación.

**Distancia íntima.** Muy cerca, hay contacto corporal; lo más lejos está entre los 20 y 60 cm.

**Distancia personal.** Lo más cerca que está entre 60 y 90 cm; lo más lejos, entre 1 y 1.5 metros.

**Distancia social.** Lo más cerca está entre 1.50 y 2 metros, lo más lejos está entre los 2 y 4 metros.

**Distancia pública.** Lo más cerca está entre los 4 y 8 metros, lo más lejos está a partir de los 8 metros.

# III UNIDAD

**Asertividad:** la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

- **Se refiere a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva**

Las consecuencias de adoptar una conducta asertiva son las siguientes:

- **Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.**
- **Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.**
- **Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.**

- **Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.**
- Mejora la autoestima.
- **Favorece las emociones positivas en uno mismo y los demás.**
- **Quienes se relacionan** con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, **se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.**

## Características de la persona asertiva:

- Define sus propios intereses atendiendo a los intereses del otro.
- Expresa sus opiniones libremente.
- Sabe manejar situaciones difíciles diciendo la palabra oportuna, de manera oportuna y en el momento oportuno.

**No permite que los demás se aprovechen.**

- **Es capaz de decir lo que quiere, desea y opina.**
- **Está satisfecho con los resultados.**
- **No generaliza.**
- **Gane o pierda conserva su propio respeto.**

## La persona asertiva sabe:

- **Hacer y recibir cumplidos.**
- **Rechazar peticiones.**
- **Realizar peticiones.**
- **Expresar desagrado.**
- **Afrontar críticas.**

**La asertividad** es una habilidad social, y sirve para comunicar -transferir un mensaje-, de manera clara, precisa y directa , sin herir los sentimientos de los demás.

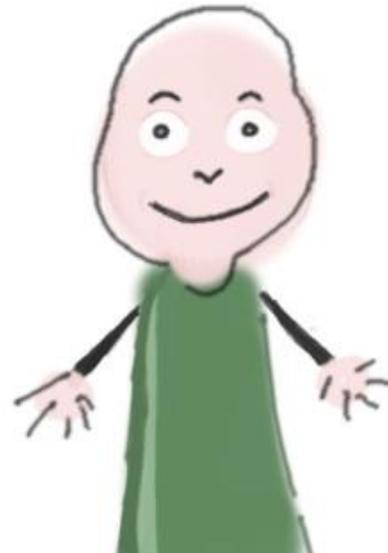
Además de mejorar las relaciones humanas con una actitud agradable, sea cual sea la opinión del tema a tratar, comunicando de manera definida y segura.

**Para ser asertivo/a, es esencial conocer el propio estilo de comunicación y ser consciente de los propios estados emocionales internos,**

PASIVO



ASERTIVO



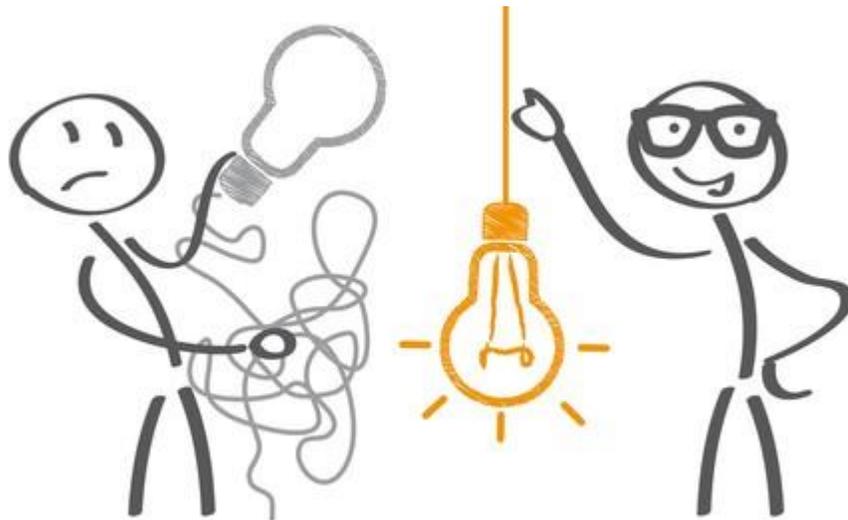
AGRESIVO



**Ser asertivo/a** es una de las cualidades más importantes de saber transmitir personal y profesionalmente en los distintos ambientes profesionales:

- trabajar en grupo
- establecer lazos interpersonales
- comunicar en distintos tipos de audiencia.

**Conciso**, está vinculado a la economía de medios y a la brevedad para expresar un concepto con precisión y exactitud.



shutterstock.com · 720080161

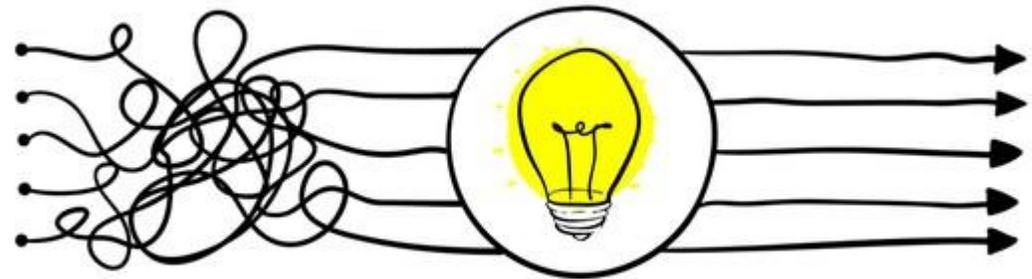
**Lo conciso, suele asociarse al lenguaje y a la expresión.**

No existe una cantidad determinada de palabras pronunciadas para hacer referencia a la concisión, ya que ciertas explicaciones requieren de un mayor desarrollo.

Por otra parte, lo conciso varía según el contexto.

Es posible asociar lo conciso a lo imprescindible para generar sentido.

Todo lo superfluo o accesorio, por lo tanto, escapa de la concisión.



Según en la **teoría del ahorro lingüístico**, todo enunciado debe intentar ofrecer la mayor cantidad de información utilizando la menor cantidad de palabras posible, sustentándose en lo que se encuentra presente en el contexto, lo que ayudaría a alcanzar un significado pleno del mensaje.

# Coherencia (esencia personal)



Las personas pueden mostrar que son coherentes en sus actitudes o todo lo contrario.

**Una persona es coherente cuando actúa de acuerdo a sus principios y a sus valores.**

Existen actitudes que muestran que una persona puede ser poco coherente, por ejemplo, prometer una cosa y no cumplirla.

O también, decir algo que no se siente en realidad por el simple hecho de quedar bien frente al interlocutor.



# Coherencia (esencia personal)

**Las personas coherentes son firmes en sus principios y valores.**

Principios que actúan como normas del obrar recto porque la ética personal ayuda a diferenciar entre el bien y el mal.

**Una persona coherente transmite sinceridad, lo que le ayuda a establecer relaciones personales sólidas** porque la amistad verdadera requiere de un compromiso y de una seriedad en la palabra.



# Coherencia (esencia personal)

**La coherencia entre pensamiento, sentimiento y acción muestra un grado de madurez profundo en una persona.**

**Una madurez que es fruto del autoconocimiento, del valor de la experiencia y del crecimiento interior que surge de los años.**

**Desde el punto de vista de la comunicación, la coherencia también es necesaria en un discurso o en una explicación de forma que exista una lógica en el discurso que debe estar bien razonado y elaborado.**



# Coherencia (esencia personal)

¡Qué importante es la coherencia en nuestra vida y en el desarrollo de nuestra Marca Personal!

Independientemente del ámbito en el que nos desenvolvamos, ya sea profesional, social o el privado; pues la misma debe ser coherente en todos éstos, ya que no somos individuos diferentes, ni podemos “divorciar” quiénes somos.

A veces esta actitud no es tan consiente, y por ejemplo, procuramos guardar una imagen “correcta” en el ámbito laboral y un poco más “relajada” en el personal.

Lo mismo sucede con tu imagen personal.

Hay que saber ser y estar ante las diferentes situaciones que se nos presentan y los entornos que enfrentamos, siendo igualmente coherente con quienes somos, con nuestra propia personalidad y estilo.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

**La imagen personal y profesional** como todo aquel proceso de cambio físico-psicológico, que aplicamos en nosotros de manera individual con el objetivo de mostrar a los demás lo que somos en fondo y forma, misma que nos ayudará a generar opiniones favorables cada día más exigente era de la globalización.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

El contenido de **la imagen espiritual** es fundamentalmente, todo aquel sistema de creencias, valores, principios, creencias, y todo lo que se lleva a cabo en busca de la verdad de las cosas, etc.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

**La imagen intelectual**, son todos aquellos conocimientos empíricos, académicos, políticos, sociales y culturales; en fin, el gran cúmulo de conocimientos que hemos adquirido en el transcurso de nuestra vida diaria los cuales nos permiten desenvolvernó con mayor seguridad en nuestro que hacer cotidiano.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

**Imagen personal** es la guía que nos conducirá a lo que denominamos imagen profesional, y es aquí en donde cobra mayor importancia, el buen manejo de la comunicación.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

## La Imagen Ideal

Es una proyección de lo que quieres ser y todavía no has alcanzado.

Está vinculada a la montaña de deseos y sueños que hay en tu corazón y también a “lo que debes ser”.

Como sabes muchas veces antepone los deseos a las verdaderas necesidades y esto puede ser una trampa.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

## Tendencia a proyectarla en la apariencia

Se manifiesta en actitudes, vestimenta, modales, comunicación que en el fondo, no alcanzan su objetivo de satisfacción personal.

Conlleva esfuerzo y el estilo proyectado necesita estar estudiado.

# Imagen ideal vs. Imagen proyectada

## La Imagen proyectada

Representa lo que eres hoy con tus imperfecciones y virtudes.

Puedes lucir espléndido o quizá algún aspecto positivo o negativo esté tapado por la Imagen Ideal que te impide mostrarte auténtico.

**La imagen profesional**, permite evaluar la calidad simbólica de los vínculos que establece la persona con los públicos internos, externos o comerciales.

Podemos definir la **imagen profesional** como **la percepción que se tiene de una persona o una institución por parte de sus grupos objetivo como consecuencia del desempeño de su actividad profesional.**

**Factores que permiten entender de mejor manera el plano profesional de la imagen pública:**

**Percepción: genera referentes de interpretación indispensables para significar las relaciones y entender el propósito comunicativo.**

**Grupos objetivo diferentes y específicos:** representa la segmentación de los destinatarios que se perfilan por necesidades y expectativas diferentes y a los cuales se les ofrece el servicio profesional.

**Diferentes situaciones y contextos según grupos objetivo:** informa del mapa situacional en el que interactúan tanto el emisor institucional como el receptor objetivo.

En el **mapa de la percepción** es importante considerar el plano de posicionamiento personal, pues incide en la significación de las relaciones profesionales que se establecen con los distintos públicos.

- **¿Cómo necesito/quiero que me perciban los demás?** Aquí, es importante identificar los diferentes públicos con los cuales interactuamos, es decir, saber cómo son, qué relación tenemos con ellos, y sobre todo, qué relación nos interesa tener con ellos.

- **Cómo me perciben actualmente?** Aquí obtendremos información muy valiosa.
- **Hacer una auditoría de imagen es de gran importancia, pues nos permite conocer a detalle la opinión que los demás tienen de nosotros, para lo cual es necesario desarrollar sistemas de investigación.**

- **¿Qué acciones debemos realizar para lograr nuestro objetivo?** Si ya sabemos qué queremos o necesitamos y también conocemos la opinión actual, **hace falta definir las acciones requeridas para alcanzar la meta deseada.**

**La imagen profesional** constituye el pensamiento estratégico que contribuye a generar ambientes de eficiencia y seguridad en el mapa de comportamiento y significación con los distintos públicos.