

MODULO
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

DOCENTE
GUSTAVO RODRÍGUEZ F.

CEPRODENT
CENTRO DE ESTUDIOS TÉCNICOS

AUXILIAR ADMINISTRATIVO CICLO II

Módulo: Comunicación Oral y Escrita

Clase 1: Introducción a la Comunicación en el Ámbito Administrativo

Duración: 4 horas

Objetivo General:

Comprender la importancia de la comunicación efectiva en el entorno administrativo y desarrollar habilidades básicas de comunicación oral y escrita adaptadas al rol de Auxiliar Administrativo.

Objetivos Específicos:

- ☐ Definir los elementos clave del proceso de comunicación.
- ☐ Identificar las barreras comunes en la comunicación administrativa y cómo superarlas.
- ☐ Practicar la redacción de correos electrónicos profesionales.
- ☐ Desarrollar habilidades de escucha activa y comunicación verbal efectiva.

Actividad 1: Reflexión Inicial

Instrucciones: "Piensa en una situación en tu vida (personal o laboral) en la que la comunicación fue crucial para lograr un objetivo. Describe brevemente la situación, cómo te comunicaste y cuál fue el resultado. ¿Qué aprendiste de esa experiencia?"

Actividad 2

Instrucciones:

Lee la definición de comunicación en la guía de estudio. Luego, responde a las siguientes preguntas

¿Qué es la comunicación?

La comunicación es el proceso mediante el cual se intercambian información, ideas, pensamientos, sentimientos o emociones entre dos o más personas. Su objetivo principal es transmitir un mensaje de manera efectiva para lograr una comprensión mutua.

1. ¿Cuáles son los elementos esenciales del proceso de comunicación?
2. ¿Por qué es importante la comunicación en el ámbito administrativo?

Barreras de la Comunicación

Tipos de Barreras en la Comunicación:

Las barreras en la comunicación son obstáculos o interferencias que dificultan o impiden la transmisión y recepción efectiva de un mensaje. Identificar y comprender estas barreras es fundamental para mejorar la comunicación en cualquier contexto, especialmente en el ámbito administrativo.

Aquí se describen los principales tipos de barreras:

1. **Barreras Físicas:**

Definición: Son las interferencias que ocurren en el ambiente físico donde se produce la comunicación. Estas barreras pueden ser causadas por elementos externos que dificultan la escucha, la visión o la percepción clara del mensaje.

Barreras Semánticas:

Definición:

Son las que surgen debido a diferencias en el significado de las palabras, símbolos o códigos utilizados en la comunicación. Estas barreras ocurren cuando el emisor y el receptor no comparten el mismo entendimiento del lenguaje utilizado.

Barreras Psicológicas

Definición: Son las que están relacionadas con los estados emocionales, prejuicios, actitudes, valores o personalidad de las personas involucradas en la comunicación. Estas barreras pueden afectar la forma en que se envía, recibe e interpreta el mensaje.

Barreras Fisiológicas:

Definición: Son las limitaciones físicas o de salud que afectan la capacidad de una persona para comunicarse. Estas barreras pueden estar relacionadas con los sentidos (vista, oído, habla) o con otras condiciones médicas.

Barreras Administrativas

Definición: Son las deficiencias en la estructura, los procesos o las políticas de comunicación de una organización. Estas barreras pueden dificultar el flujo de información y la coordinación entre los miembros del equipo.

Barreras Culturales

Definición: Son las que surgen debido a las diferencias en las normas, valores, costumbres, creencias y expectativas culturales entre las personas involucradas en la comunicación. Estas barreras pueden afectar la interpretación del mensaje y generar malentendidos.

Actividad 3: Identificando Barreras

Instrucciones: La guía de estudio describe diferentes tipos de barreras en la comunicación (físicas, semánticas, psicológicas, etc.). Piensa en ejemplos concretos de cada tipo de barrera que podrían surgir en un entorno administrativo.

Actividad 4: Superando las Barreras

Instrucciones: Elige dos de las barreras que identificaste en la actividad anterior. Para cada una, describe al menos dos estrategias que un Auxiliar Administrativo podría utilizar para superar esa barrera y mejorar la comunicación.