



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Guía # 8

Subárea: Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Unidad de estudio: Expresión y Comunicación Oral

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 03 al 30 Setiembre del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación:	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo:



Emplea la estructura del mensaje escrito según formatos vigentes		() Conocimiento

		() Desempeño

		(X) Producto

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
El estudiante realiza el asocie que se encuentra al final del texto	Aún no logrado	En proceso	Logrado



LA COMUNICACIÓN

El proceso de la comunicación:

La comunicación tiene gran importancia hoy, pues se considera que muchos de los males que se advierten en la sociedad, se atribuyen al hecho de haberla subestimado durante mucho tiempo. Es esencial, puesto que el éxito en la vida de cada ser depende de la capacidad que posea para comunicar las ideas, sentimientos, provocar reacciones en los demás y recibir sus comunicaciones orales y escritas.

La comunicación se define como:

El arte de transmitir un mensaje con miras a lograr una respuesta específica

Transmitir mensajes que deben ser comprendidos y recordados.

Elementos esenciales del proceso de comunicación: En la comunicación intervienen cinco elementos: emisor, receptor, mensaje, código y canal.

Emisor: el que habla o escribe,

Receptor o destinatario: el que escucha o lee.

Mensaje: lo que el emisor transmite al receptor.

Código: Sistema de señales previamente convenido para lograr entenderse, ejemplo: el idioma.

Canal: Gestos, sonidos, signos orales, signos escritos, medio por el cual llega el mensaje del emisor al receptor (voz humana, escritura, radio, televisión, otros).



El lenguaje oral y el escrito se diferencian de la siguiente manera:

Formal:

- Es la forma directa de la lengua.
- Utiliza signos lingüísticos auditivos temporales.
- Lo adquirimos en forma natural.

Forma escrita:

- Es la forma sustitutiva de la lengua oral.
- Utiliza signos gráficos visuales
- Es aprendido en forma artificial, de lo contrario seríamos analfabetos.

Usos del lenguaje:

El lenguaje se puede usar de acuerdo con las características individuales de los emisores. Está fundamentado básicamente con el nivel sociocultural y la situación comunicativa del hablante. El lenguaje se ha subdividido en tres niveles importantes que son: El lenguaje formal, el coloquial y el vulgar (propio del vulgo o del pueblo),

Lenguaje formal: Se caracteriza porque sigue estrictamente las reglas gramaticales, razón por la cual siempre adopta un tono serio. Evita que se rompan con las normas fonéticas, morfosintácticas y ortográficas del lenguaje escrito.

Lenguaje coloquial: Este tipo de lenguaje es el que utilizamos en la comunicación diaria de una forma informal y no sigue de manera rígida las reglas lógicas y gramaticales existentes. Cuando se incurre en errores fonéticos y gráficos sin alterar la totalidad del mensaje, generalmente son ignorados.



Lenguaje vulgar: El lenguaje vulgar se opone o ignora las normas fonéticas, morfosintácticas y ortográficas. Este tipo de lenguaje es el propio del vulgo de un pueblo. Ejemplo ¿Diay que querés?. Vamos a mi choza. Tuanis, Baja (va jalando). También se utilizan expresiones como sacarse el calvo, por decir vengarse, parar las antenas por escuchar o prestar atención, entre otras.

CARACTERÍSTICAS VITALES:

Claridad: Si un mensaje es comprendido fácilmente entonces posee claridad. Es conveniente planearlo para que las ideas sean captadas con un mínimo de tiempo y esfuerzo y que todos los lectores den la única interpretación. Para que el mensaje sea claro conviene:

- Ordenar las ideas y los datos.
- Utilizar expresiones sencillas o cortas
- Ser preciso
- Tener propiedad.
- No abusar de tecnicismos si no se requieren.
- Evitar vicios de dicción

Integridad: Esta característica se complementa con la claridad. Un mensaje es completo cuando todas las ideas relacionadas con un tema han sido concluidas y desarrolladas. Para que el mensaje sea integro conviene:

- Suprimir lo que pueda crear duda en el lector.
- Ponerse a la altura de la persona que recibe el mensaje.
- Elegir las palabras adecuadas a cada situación, circunstancia o negocio



Brevedad: Es la expresión de conceptos claros y completos, usando el menor número de palabras posible. Un mensaje recargado hace tediosa su lectura y comprensión. Para que el mensaje sea breve conviene: evitar reiteraciones, eludir lo superfluo.

Cortesía: Mediante esta acción se manifiesta la atención, el respeto o el afecto que se tiene a una persona. Es serenidad de trato y educación esmerada. Las palabras reflejan los hábitos del que las transmite. Esta característica se relaciona con el tono del lenguaje. Para que el mensaje sea cortés conviene: Tratar agradablemente, evitando la adulación y el servilismo. Evitar las incorrecciones y groserías.

Ejemplo: (descortés) puede usted llamarnos si le interesa. (Cortés) Llámenos, con gusto lo atenderemos.

CARACTERISITICAS COMPLEMENTARIAS:

CORRECCIÓN: Es la primera impresión favorable que causa un mensaje en la mente del lector, no puede ser destruida por defectos en la presentación. La corrección significa cuidar el aspecto inicial tan importante, evitando incurrir en los siguientes errores:

- Mala ortografía
- Impresión desigual de letras
- Márgenes desiguales.
- Texto descentrado.
- Puntuación incorrecta
- Borroneos
- División incorrecta de palabras.
- Párrafos mal balanceados (muy anchos o muy delgados).



COHESIÓN: Unidad del mensaje

Permite al que escribe vincular mediante una palabra conceptiva las ideas entre párrafos, el tema debe dividirse en ideas articuladas de manera que el lector sea guiado del primer párrafo al último.

Una carta resulta bien estructurada si se tienen presentes las siguientes normas:

Dedicar un párrafo a cada aspecto del asunto.

Tener en cuenta las relaciones existentes entre los distintos aspectos por tratar.

Escribir una carta para cada asunto.

MOTIVACIÓN: Esta característica permite despertar en el lector su disposición a actuar favorablemente, en el asunto que trata el mensaje.

LENGUAJE POSITIVO: El enfoque optimista con que se traten los temas, así como la actitud de interés por el destinatario y la selección adecuada de palabras, aseguran la reacción favorable del lector.

MODERNISMO: El mensaje actual es simple, claro y breve, ya no se consideran útiles la forma y etiqueta que adornaron al de los años 20 y 30. Una carta pierde el factor influyente si se escriben con términos y en modalidad que no son compatibles con la técnica ágil y funcional moderna.

REGLAS ORTOGRAFICAS

Sílaba: La sílaba es el sonido que emitimos de una sola vez; tal es el caso de la palabra seguridad que esta constituida por cuatro sílabas de la siguiente forma: se-gu-ri-dad.

Palabra: La palabra es la representación gráfica del sonido o conjunto de sonidos que designan un objeto o idea. Ejemplo de palabras pueden ser: de, casa o silla.



Monosílabos: Son aquellas palabras que están formadas por una sola sílaba y que por sí misma tienen sentido. Actualmente no se tildan, solamente cuando puedan confundirse con otro monosílabo igual, pero con significado diferente. Cuando esta situación suscita se dice que la tilde es diacrítica (pronombre).

Sí de afirmación: Sí, viajaré a Italia la próxima semana.

Si de condición: Si lloras no te compro un helado.

Si de pronombre: Volvió en sí al instante.

La siguiente lista de palabras no las tildaremos: bien, mal, fue, dio, vio, fui, pues, dios, tres, vi y dos.

ACENTO PROSÓDICO: Lo tienen todas las palabras. Recordemos que en todas las palabras siempre existe una sílaba a la que le corresponde la mayor intensidad de voz; pues bien, esta sílaba se le denomina tónica, que significa acentuada (no necesariamente tildada), por lo tanto, será la sílaba del acento prosódico. Al resto de sílabas que componen esa palabra se les llama átona, o sea, sin acento prosódico.

Ejemplo: clavel: Cla sílaba átona VEL Sílaba tónica

ACENTO ORTOGRÁFICO: El acento ortográfico es aquel al que están sujetas ciertas palabras dependiendo a la clasificación que correspondan y la regla que las determine. Ejemplo árbol:

ÁR Sílaba tónica, pero a la vez tiene acento ortográfico

BOL Sílaba átona.

DIPTONGO: El diptongo es la unión de dos vocales, una débil (i-u) con una fuerte (a- e- o) como por ejemplo piedad, o de dos débiles como ciudad; es una sola sílaba. Recuerde que los diptongos no se dividen. La h entre dos vocales no impide que éstas formen diptongo.



HIATO: Existe hiato cuando hay concurrencia de dos vocales fuertes, o de una fuerte con una débil acentuada. Ejemplos: baúl, país, crear. Los hiatos se dividen pues funcionan como sílabas diferentes. Ba-úl pa-ís, cre- ar,

Acentuación por ley del hiato: Esta ley consiste en acentuar una vocal débil y darle la categoría de sílaba independiente. Es por esta razón que podemos encontrar una serie de palabras tildadas y que por las reglas de clasificación no deberían tildarse. Dentro de estas encontramos: baúl, ataúd, tahúr, búho, así como las palabras terminadas en ía, ío (pastelería, desvío) se tildaran siempre.

TRIPTONGO: El triptongo es la unión de tres vocales, dos débiles y una fuerte. La vocal fuerte siempre irá al centro de las débiles. Ejemplos: Apreciéis, averiguáis, menguáis, amortiguáis, despreciáis, diferenciéis. Observe que en los ejemplos anteriores siempre aparece acentuada la vocal fuerte en el triptongo.

CLASIFICACIÓN DE PALABRAS:

AGUDAS: Son aquellas que llevan el acento en la última sílaba. Se tildan todas aquellas que terminan en consonante n, s ó vocal. Ejemplo: cantó, canción son palabras agudas con acento ortográfico. Las palabras calidad o invertir son palabras agudas con acento prosódico.

Agudas tildadas por hiato. Podemos encontrar palabras que aunque no sigan la regla de acentuación de las palabras agudas, están tildadas por la ley del hiato. Es por esta razón que encontramos vocales débiles acentuadas en la última sílaba aunque terminen con una consonante distinta a n, s o vocal. Ejemplo baúl, ataúd, Raúl.



GRAVES: También reciben el nombre de llanas. Las palabras graves llevan el acento en la penúltima sílaba. Se tildan todas aquellas que no terminen en n, s ó vocal. Ejemplo árbol, aunque encontramos también palabras llanas o graves que no llevan acento ortográfico como en dictamen.

Graves tildadas por ley del hiato: Es cuando encontramos palabras que, aunque terminen en vocal y lleven el acento prosódico en la penúltima sílaba, se tildarán porque se les aplica la ley del hiato. Ejemplo: Río (rí-o), moría (mo-rí-a).

Graves tildadas por excepción: Se les denomina así a aquellas palabras que inicialmente eran palabras agudas pero que al adicionárseles un pronombre enclítico, se convierten en palabras graves debido a su acento prosódico, pero mantienen el acento ortográfico en la misma sílaba. Ejemplo: despertó – despertóme. También podemos encontrar palabras agudas sin acento ortográfico que pasan a ser graves por excepción como es el ejemplo de morirse o casarse. Normalmente son palabras con infinitivos.

ESDRÚJULAS: Son aquellas palabras que llevan el acento en la antepenúltima sílaba. **Se tildan todas.** Ejemplo: última, prórroga.

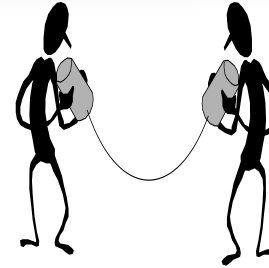
SOBRESOBRÚJULAS: Son las palabras que llevan el acento antes de la antepenúltima sílaba. Siempre son palabras compuestas o formas verbales con pronombres enclíticos. Ejemplo: monosilábicamente, búscamelo, castígueseles.



Secretariado Ejecutivo

MsC. Guiselle Herrera Zúñiga

COMUNICACIÓN



NOMBRE: _____

FECHA: _____

1	Emisor	()	Sistema de señales previamente convenido para lograr entenderse.
2	Receptor o destinatario	()	Propio del vulgo de un pueblo.
3	Mensaje	()	Es la expresión de de conceptos claros y completos, usando el menor número de palabras posible.
4	Canal	()	Unidad del mensaje.
5	Código	()	El que habla o escribe
6	Lenguaje formal	()	Permite en el lector despertar su disposición a actuar favorablemente.
7	Lenguaje coloquial	()	El mensaje actual es siempre claro y breve.



8	Lenguaje vulgar	()	Unión de dos vocales una débil y una fuerte o dos débiles.
9	Claridad	()	Lo que el emisor transmite
10	Integridad	()	Cuidar el aspecto inicial tan importante, evitando incurrir en los errores frecuentes como mala ortografía y otros.
11	Brevedad	()	El enfoque optimista con que se traten los temas, así como la actitud de interés por el destinatario.
12	Cortesía	()	Es cuando todas las ideas relacionadas con un tema han sido concluidas y desarrolladas.
13	Corrección	()	Cuando hay concurrencia de dos vocales fuertes o una fuerte y una débil acentuada.
14	Cohesión	()	Sigue estrictamente la reglas gramaticas
15	Motivación	()	Es conveniente planearlo para que las ideas sean captadas con un mínimo de tiempo.
16	Lenguaje Positivo	()	Mediante esta acción se manifiesta la atención, el respeto o el afecto que se tiene con una persona.



17	Modernismo	()	El que escucha o lee
18	Diptongo	()	Llevan el acento en la última sílaba.
19	Hiato	()	Es la comunicación diaria de una forma informal.
20	Agudas	()	Medio por el cual se llega al mensaje.