



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

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Guía # 1

Subárea: Destrezas 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 01 al 12 de Marzo 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):

Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.

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:



<p>. Aplica mediante prácticas las diferentes técnicas de comunicación oral y la comunicación asertiva</p> <p>1-El estudiante realizará un video sobre una dramatización realizando una llamada telefónica a su mejor amiga(o) conversando acerca de la película que fueron a ver.</p> <p>2-El estudiante hace un comentario acerca de:</p> <p>¿Qué harías si...?</p> <p>¿Qué harías si.....te toca hacer un trabajo con alguien que te cae mal?</p>		<p>() Conocimiento</p> <hr/> <p>() Desempeño</p> <hr/> <p>(X) Producto</p> <hr/>
--	--	---

Instrumento de la evaluación de las evidencias

Evidencias

Explica claramente las diferentes técnicas de comunicación oral y asertiva



COMUNICACIÓN EFICIENTE EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Comunicación Oral

I. COMUNICACIÓN

Se llama comunicación a la transmisión de información entre dos o más seres. Para comunicares el ser humano utiliza diversos sistemas de signos: auditivos, visuales, táctiles, olfativos y lingüísticos.

Se llama sistema al conjunto de elementos que se relacionan entre sí y dependen unos de otros. Los signos que constituyen una lengua forman un sistema y son interdependientes, por ejemplo, las vocales.

A. Elementos que Intervienen en el Proceso de la Comunicación

Emisor o Codificador: Sujeto del que parte la información

Mensaje: Información transmitida

Canal: Es por donde se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

Código: Conjunto o sistema de signos (palabras, colores sonidos, etc.) que se combinan entre si, mediante reglas, para poder formular el mensaje. Emisor y receptor deben conocer el código para poder interpretarlo

Receptor o decodificador: Es el punto al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

B. Tipos de Comunicación en las organizaciones:

Comunicación Ascendente: Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos, incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

Comunicación Descendente: Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos, van del superior al subordinado



Comunicación Horizontal: Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Comunicación Diagonal: Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización, es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

Comunicación Formal: Representa el orden jerárquico oficial que consta en documentos, la teoría de este sistema establece que toda autoridad se delega de un nivel a otro y reside en última instancia, en el presidente del consejo de administración.

Comunicación Informal: Se forma entorno a las relaciones sociales e los miembros, y surge siempre que un medio siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados. Este tipo de comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización.

Comunicación No Verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación Verbal: La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

C. Factores que Favorecen la Comunicación

La escucha activa: Cuando lo más importante de la comunicación es escuchar, atender a lo que se percibe (oral y no verbal)

- Fase A: captar la información.
- Fase B: interpretar lo que se capta.
- Fase C: valorar la información, evaluación de cómo vamos a utilizar esa información en la conversación.
- Fase D: dar receptividad a la información, feedback.

Para que la escucha sea eficaz:

- No hay que prestar atención a lo que nos rodea (solo el interlocutor)



- Desear obtener información.
- Observar a nuestro interlocutor (para captar gestos...)
- Comportamiento no verbal adecuado: contacto visual, atención, asentimiento...
- Resumir las ideas esenciales.
- Optar por: no interrumpir, ser comprensivo, oír...

Mostrar Empatía: ponernos en lugar del otro, no significa estar de acuerdo, sólo entender lo que a la otra persona le pasa y hacérselo saber.

Saber Preguntar: las preguntas pueden ser de dos tipos, abiertas (dan lugar a una respuesta larga) o cerradas (se responden con si o no). Para saber preguntar hay que: hacer preguntas cortas y directas, una sola pregunta cada vez, esperar la respuesta, no responder las propias preguntas.

Retroalimentación o Feedback: Consiste en mejorar la respuesta que da el receptor al emisor. Hacer saber que la información ha sido asimilada.

- Tener intención de ayudar.
- Empatizar con el receptor.
- Profesionalidad prestando el servicio.
- Elegir el momento oportuno.
- Ser concreto.
- Dar privacidad a la información.
- Tener en cuenta el nivel cultural del emisor.
- No emitir juicios de valor.

D. Barreras de la Comunicación

Barreras Fisiológicas: son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.



Barreras Físicas: son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

Barreras Psicológicas: Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Barreras Semánticas: es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje

Características de una comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la capacidad de **expresar ideas y sentimientos positivos y negativos** de una manera abierta, honesta y directa. También nos permite reconocer nuestros derechos sin dejar de respetar los derechos de los demás, así como asumir la responsabilidad de nosotros mismos y de nuestras acciones sin juzgar o culpar a otras personas, confrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria cuando existe un conflicto.

La primera característica que debemos tener en cuenta es [que la asertividad](#) es un valor personal que podemos observar en nuestras relaciones sociales y personales. Esto ocurre porque observamos la asertividad en el momento de comunicarnos.



Estas son algunas de las características principales de la asertividad en la comunicación. Estos son:

- Contacto visual: demuestra interés, muestra sinceridad
- Postura corporal: el lenguaje corporal congruente mejorará el significado del mensaje
- Gestos: los gestos apropiados ayudan a añadir énfasis
- Voz: un tono nivelado y bien modulado es más convincente y aceptable, y no es intimidante
- Sincronización: utiliza tu juicio para maximizar la receptividad y el impacto
- Contenido: cómo, dónde y cuándo decides comentar es probablemente más importante que LO QUE dices

- **Técnica del disco rayado**

- Si sientes que tu mensaje no fue captado, **intenta repetirlo varias veces** manteniendo el mismo tono, ritmo y volumen, sin alterarse. De esta manera se podrán evitar posibles confrontaciones.

- **Técnica del banco de niebla**

- Con esta técnica **le darás la razón a tu interlocutor amablemente** para evitar caer en discusiones o enfrentamientos. El banco de niebla debe usarse con mucho tacto porque interpretarse de manera negativa.

- **Técnica de la pregunta asertiva**

Se trata de contestar con una **pregunta formulada de manera que se muestre de forma positiva** en el tema de discusión. El interlocutor podrá responder de la misma manera aquello que se plantea.